



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Proceso administrativo y desempeño de funciones de los  
trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San  
Ignacio.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:**

**Maestra en gestión pública**

**AUTORA:**

Br. Gonzales Fernández Mara Lisseti

**ASESORA:**

Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**CHICLAYO – PERU**

**2018**

## DICTAMEN DE SUSTENTACION DE TESIS



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

PROCESO ADMINISTRATIVO Y DESEMPENO DE FUNCIONES DE LOS  
TRABAJADORES DE LA UNIDAD EJECUTORA DE SALUD, SAN  
IGNACIO

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

MARA LISSETI GONZALES FERNANDEZ

NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

APROBAR POR UNANIMIDAD

RECOMIENDA:

Pimentel, 11 de AGOSTO de 2018

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: Dr. Henry Armando Mera Alarcon

SECRETARIO: Dra. ELIZABET ROJAS VASQUEZ

VOCAL: Dra. DYESI SOLEDAD ALARCON DIAZ



## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, GONZALES FERNANDEZ MARA LISSETI, egresada del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo SAC., Chiclayo, identificado con DNI N° 41088961

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:


Soy autor de la tesis titulada PROCESO ADMINISTRATIVO Y DESEMPEÑO DE FUNCIONES DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD EJECUTORA DE SALUD, SAN IGNACIO, la misma que presento para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

1. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.
2. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
3. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis. En consecuencia, me hago responsable por el incumplimiento de lo declarado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente asumo las consecuencias y sanciones, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo SAC Chiclayo conforme a la Ley 27444 de Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo julio 2018

  
GONZALES FERNANDEZ MARA LISSETI  
DNI N° 41088961

## **DEDICATORIA**

A mis queridos y amados padres y a toda mi familia; gracias a ellos, culmino satisfactoriamente mis estudios de Post Grado. Maestría en gestión pública.

**MARA**

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a Dios por motivarme a estudiar una Maestría en Gestión pública y permitirme terminarla, bendiciéndome de conocimiento y habilidad para poder desarrollarla, La presente Tesis la dedico a mis padres por sus consejos, sus orientaciones que día a día me llenan de motivación para seguir preparándome profesionalmente. Agradecer a mi asesora Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz, por su tiempo cedido para orientarme respecto al desarrollo de mi Tesis, sin su apoyo no hubiera culminado tan pronto.*

**La autora**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Cumpliendo con las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la escuela de Post Grado, en la Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, presento el trabajo de investigación denominado: Proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para poder optar el Grado de Maestro en Gestión pública.

El presente estudio se ha estructurado en capítulos. El primero de los cuales está referido a la introducción, el segundo de ellos, al método aplicado. El capítulo III desarrolla los resultados. El capítulo IV se refiere a la discusión de los resultados. El capítulo V contiene las conclusiones, el sexto, describe las recomendaciones y el último de los mismos, las referencias.

Seguro del reconocimiento del aporte de este trabajo de investigación se espera que sea evaluado y merezca su aprobación, considerando que toda investigación contribuye a la ampliación del conocimiento.

**La autora**

## INDICE

DICTAMEN DE SUSTENTACION DE TESIS .....	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
INDICE .....	vii
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
I. INTRODUCCIÓN. ....	15
1.1. Realidad - Problemática .....	15
1.2. Trabajos previos.....	20
1.3. Teorías relacionadas al tema. ....	25
1.4. Formulación del problema.....	60
1.5. Justificación del estudio .....	60
1.6. Hipótesis .....	61
1.7. Objetivos .....	62
1.7.1. Objetivo general.....	62
1.7.2. Objetivos específicos.....	62
II. METODO .....	62
2.1. Diseño de la investigación.....	62
2.2. Variables. ....	63
2.2.1. Definición conceptual.....	63
2.2.2. Operacionalización de Variable .....	65
2.3. Población y muestra.....	70
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	70

2.5. Métodos de análisis de datos .....	72
2.6. Validez y confiabilidad .....	75
2.7. Aspectos éticos .....	77
III. RESULTADOS.....	78
IV. DISCUSION.....	93
V. CONCLUSIONES .....	95
VI. RECOMENDACIONES .....	96
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. ....	97
ANEXOS .....	106
Instrumentos .....	106
Valides de Instrumentos.....	114
Matriz de consistencia .....	120
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional.....	128
Acta de aprobación de tesis.....	129
Turnitin.....	¡Error! Marcador no definido.



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de variables.....	65
Tabla 2	Nivel del proceso administrativo en su dimensión normas y procedimientos de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.....	77
Tabla 3	Nivel del proceso administrativo en su dimensión faltas de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.....	78
Tabla 4	Nivel del proceso administrativo en su dimensión sanciones de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.....	79
Tabla 5	Nivel del proceso administrativo según dimensiones de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.....	80
Tabla 6	Nivel desempeño de funciones en su dimensión desempeño de tareas de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.....	81

Tabla 7	Nivel desempeño de funciones en su dimensión desempeño contextual de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.....	82
Tabla 8	Nivel desempeño de funciones en su dimensión desempeño adaptativo de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.....	83
Tabla 9	Nivel desempeño de funciones en su dimensión comportamiento laboral contra productivo de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.....	84
Tabla 10	Nivel desempeño de funciones en su dimensión motivación de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.....	85
Tabla 11	Nivel desempeño de funciones en su dimensión eficacia de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.....	86
Tabla 12	Nivel desempeño de funciones en su dimensión efectividad de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.....	87
Tabla 13	Nivel desempeño de funciones en su dimensión eficiencia de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.....	88
Tabla 14	Nivel desempeño de funciones según dimensiones de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.....	89
Tabla 15	Relación relación entre el proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.....	91

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Distribución nivel del proceso administrativo en su dimensión normas y procedimientos de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.....	77
Figura 2	Distribución nivel del proceso administrativo en su dimensión faltas de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.....	78
Figura 3	Distribución nivel del proceso administrativo en su dimensión sanciones de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.....	79
Figura 4	Distribución nivel del proceso administrativo según dimensiones de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.....	80
Figura 5	Distribución nivel desempeño de funciones en su dimensión desempeño de tareas de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.....	81
Figura 6	Distribución nivel desempeño de funciones en su dimensión desempeño contextual de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.....	82
Figura 7	Figura 7. Distribución nivel desempeño de funciones en su dimensión desempeño adaptativo de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.....	83
Figura 8	Distribución nivel desempeño de funciones en su dimensión comportamiento laboral contra productivo de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.....	84

Figura 9	Distribución nivel desempeño de funciones en su dimensión motivación de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.....	85
Figura 10	Distribución nivel desempeño de funciones en su dimensión eficacia de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.....	86
Figura 11	Distribución nivel desempeño de funciones en su dimensión efectividad de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.....	87
Figura12	Distribución nivel desempeño de funciones en su dimensión eficiencia de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.....	88
Figura 13	Distribución nivel desempeño de funciones según dimensiones de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.....	89

## RESUMEN

La investigación está referida a Proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio, en la que se dará a cabo la investigación correspondiente por la que se determinara una Comisión Sancionadora para medir el grado de falta en la que ha incurrido el administrado o Funcionario, es así que las Entidades Públicas adecue sus procedimientos internos a las nuevas disposiciones aplicables a sus servidores civiles en materia disciplinaria; y que los servidores conozcan las reglas bajo las cuales serán procesados. La población estuvo conformada por 75 trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio, el diseño de investigación no- experimental, sólo queda a nivel descriptivo correlacional.

El Proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio se observa el coeficiente de correlación de Pearson de 0.631 que nos indica que existe relación positiva entre las variables, entre el proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio; además el nivel de relación es altamente significativo en el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$ , por lo tanto se concluye que existe relación entre el proceso administrativo y desempeño de funciones. El presente trabajo de investigación se trabajó con las normas, teorías científicas del proceso administrativo y desempeño de funciones, además se utilizo instrumentos de recolección de datos del presente trabajo en la cual se utilizo fichas bibliográficas, fichas textuales, fichas de comentario, cuestionario y test en la cual ha sido validado por tres expertos; los mismos que han emitido un juicio de valor relacionándolo el contenido de las variables, dimensiones, indicadores e ítems del instrumento de evaluación.

**PALABRAS CLAVES:** Proceso administrativo, desempeño de funciones de los trabajadores, Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio.

## **ABSTRACT**

The investigation is referred to the administrative Process and performance of functions of the workers of the Executing Unit of Health, San Ignacio, in which the corresponding investigation will be carried out by which a Sanctioning Commission will be determined to measure the degree of fault in the that the administrated or civil servant has incurred, it is so that the Public Entities adapt their internal procedures to the new dispositions applicable to their civil servants in disciplinary matters; and that the servers know the rules under which they will be processed.

The population consisted of 75 workers of the Health Executing Unit, San Ignacio, the design of non-experimental research, only remaining at the correlational descriptive level, of the problem to propose an alternative solution to the problem after diagnosis. The administrative process and performance of functions of the workers of the Health Executing Unit, San Ignacio, we observe the Pearson correlation coefficient of 0.631 which indicates that there is a positive relationship between the variables, between the administrative process and performance of functions of the workers of the Health Executing Unit, San Ignacio; In addition, the relationship level is highly significant at the level of bilateral significance  $p = 0.000 < 0.01$ , therefore it is concluded that there is a relationship between the administrative process and performance of functions. The present work of investigation was worked with the norms, scientific theories of the administrative process and performance of functions, in addition it was used instruments of data collection of the present work in which bibliographic cards, text files, comment cards, questionnaire and test were used. in which it has been validated by three experts; the same ones that have issued a value judgment relating the content of the variables, dimensions, indicators and items of the evaluation instrument.

**KEYWORDS:** Administrative process, performance of worker functions, Health Executing Unit, San Ignacio.



## I.INTRODUCCIÓN.

### 1.1. Realidad - Problemática

En España la Potestad administrativa ha tenido una extensión, superior a la de muchos estados europeos por lo que su normatividad es explícita porque se dedica a sancionar infracciones administrativas, por ello nunca se ha planteado dudas sobre la constitucionalidad de la potestad sancionadora de la administración, incluso cuando desborda el marco de lo disciplinario y de las relaciones de sujeción especial. Rodríguez (2009) indica:

Hubo muchos casos de conductas que antes eran delitos y después se han convertido en infracciones administrativas; y algunos casos donde lo que era infracción administrativa se ha convertido en delito. También es frecuente que entre infracciones administrativas y delitos solo haya diferencia cuantitativa. (p.11)

En España se define al Procedimiento Administrativo, como el modo de producirse los actos administrativos. Rodríguez (2009) dice:

Es un complejo de actos que normalmente, concluye con la producción de un acto final, está sujeto a una serie de garantías, las cuales también concurren en el procedimiento administrativo sancionador, en cuyo ámbito se hacen más relevantes. Con carácter general, como principios generales que se derivan de la propia Norma Fundamental y de los que nacen las garantías del procedimiento, cuyo control último se residencia en los Tribunales de Justicia, según el tenor del artículo 106 de la Constitución Española, Administración ha de servir a los intereses generales; la igualdad en la actuación administrativa frente a los administrados, en este sentido, en cuanto a la efectividad del derecho de defensa, el Tribunal Constitucional ha excluido de su ámbito material de conocimiento jurisdiccional las cuestiones relativas a la indefensión en los procedimientos administrativos. (p.11)

López (2005) menciona: “las infracciones o vicios de forma que se puedan cometer durante la tramitación del procedimiento administrativo han de ser corregidos en vía judicial y planteados ante los órganos judiciales, pero no originan indefensión que pueda fundamentarse de acuerdo a los artículos del Código”. (p.44)

No obstante, la especial naturaleza de los procedimientos sancionadores determina que sólo a los actos que tienen carácter sancionador les resulta de aplicación las garantías constitucionales, sin que quepa exigir la extensión de estas garantías a actos que no tengan este carácter.

Entonces en cuestión de sancionar el legislador entre lo que debe declara delito y lo que debe declarar infracción administrativa, diferencia que entre lo que merece una pena de imposición judicial y lo que merece una sanción administrativa, ambas acarrear al administrado antecedentes.

“El Procedimientos Administrativos en Chile rigen los Actos de la Administración del Estado, por lo que la sanción administrativa es un concepto jurídico indeterminado que el juez deberá precisar en cada caso concreto” (Roman, 2014, p.9)

Sin perjuicio de ello, posible es establecer algunas características que configuran lo que he denominado su núcleo esencial: como ser impuesta por un organismo administrativo, él debe importar para el infractor una lesión, o bien, la imposición de un deber, él debe ser consecuencia inequívoca de la comisión de una infracción administrativa, y él debe ser impuesta con un sólo fin: la represión o el castigo. (Cordero, Román, 2014, p.12)

“Administración parte del IUS PUNIENDI estatal, tenga o no personalidad jurídica propia, ha de actuar siempre a través de órganos, que son los auténticos centros de imputación en el ámbito de la competencia que tenga atribuida”. (Rebollo, 2005)

Dirigida siempre por una persona física funcionario o autoridad, que es quien ejerce la competencia respecto al órgano.

Por lo que a la persona que cumple el rol de autoridad o funcionario le serán exigidos unos requisitos especiales que se traducirán en la necesidad de un nombramiento correcto lo que se conoce como investidura regular y en la ausencia de causas de inhabilidad. Ley N°30057 Ley del Servicio Civil (2013) establece:

Desde el 2013 en nuestro país entra en vigencia la nueva Ley Servir Ley N°30057 y su Reglamento General Decreto Supremo N°040-2014-PCM, publicada el 13 de junio del 2014, diseñada para Modernizar el Estado mediante la implementación de un régimen laboral único basado en la meritocracia, la Autoridad Nacional del Servicio Civil, y que se está poniendo énfasis a lo que respecta los proceso disciplinario del Servir, por ende la Ley del Procedimiento Administrativo va de la mano junto a esta Ley para regular los diversos régimen laborales de la administración pública. La Autoridad Nacional del Servicio Civil, de la Presidencia del Consejo de Ministros, a mediados del 2014 emite sus informes sobre la Implementación del régimen disciplinario del servicio Civil y del procedimiento disciplinario de la Ley N°30057 Ley del Servicio Civil (2013), en la cual ha absuelto consultas solicitados por diversas Entidades Públicas, en la cual dan respuesta mencionando que la implementación del proceso sancionador demuestra un nivel de avance significativo en el cumplimiento de las fases previstas en los Lineamientos para el tránsito de la implementación. (p.95)

Quispe (2010) establece: “La Administración Pública tiene entre sus principales funciones la de regular conductas, coercionar a su cumplimiento y, en caso se verifique el incumplimiento de aquellas, entonces sancionarlo conforme a las atribuciones que para tal fin debe gozar”. (p.74)

En la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio se implementaron diversas Directivas internas en la que se comunica a los servidores la implementación de la normatividad correspondiente al Procedimientos para la ejecución de Procesos Administrativos Disciplinarios, en la que se dará a cabo la investigación correspondiente por la que se determinara una comisión correspondiente para medir el grado de falta en la que ha incurrido el administrado o Funcionario, es así que las Entidades públicas adecue sus procedimientos

internos a las nuevas disposiciones aplicables a sus servidores civiles en materia disciplinaria; y que los servidores conozcan las reglas bajo las cuales serán procesados. (Directiva N° 002-2016-SERVIR/GDSRH, 2016)

A fines del 2016 en la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio, se ha instaurado la Secretaria Técnica encargada de apoyar el desarrollo del Procedimiento Disciplinario, pero no son los profesionales idóneos para ver temas de proceso sancionador, dado a que hay muchas situaciones por las que no motivan al profesional, como lo que es el aumento en las gratificaciones, compensación por tiempo de servicio y capacitaciones, es así que es ineficiente dado que hasta la fecha solo existen tres profesionales conociendo dichos procedimientos sancionadores, en las que dichos profesionales no son especialistas y las funciones que figuran en su contrato no son propias para desempeñarse en dicha área, es así que muchos procesos ya han prescrito, por lo que se hace cada vez más precario e ineficiente el tema en la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio.

Por estas razones se considera importante garantizar la correcta aplicación de sanciones y medidas correctivas para llevar a cabo una buena administración puesto que la sociedad actual se caracteriza por un elevado ritmo de renovación, cambio y un alto grado de incertidumbre por el desconocimiento de diversas normas, lo que provoca que las Instituciones necesiten propuestas estratégicas que lleguen al público de un indudable interés para el cumplimiento estricto de lo estipulado en la normatividad vigente y así mejorar el Proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio.

En el ámbito administrativo es notable la obsolescencia en el desarrollo de labores, es costumbre observar grandes colas para realizar trámites documentarios, procesos de matrícula, inscripción de postulantes, además la lentitud en el pago a proveedores y el no cumplimiento en el pago oportuno de las remuneraciones; además el gran descontento por parte del

personal administrativo que no se le tiene en cuenta en temas de capacitación y actualización, sumándole a ello la mala atención a los usuarios internos y externos, a esto se suma que la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio, no ha implementado una política de evaluación en el desempeño laboral.

Así también la falta de modernización de la mayoría de equipos y sistemas informáticos que usan las áreas administrativas de acuerdo a los requerimientos institucionales, también los problemas no escapan a temas relacionados con el presupuesto que se vienen ejecutando y con la atención inoportuna con bienes, equipos y materiales impidiendo el desarrollo de actividades y ejecución de proyectos en el tiempo en la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio.

Cabe mencionar también, el ineficiente manejo en los procesos de las funciones que desempeñan cada trabajador y la persistencia de los métodos de administración piramidal en la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio, se traduce en la demora de las actividades debido a la redundante de la misma, viéndolo siempre muy monótono y produciendo inadecuados procesos que influyen en los resultados afectando la calidad de la prestación del servicio en la organización, impactando en el servicio al estudiante, y a la sociedad en su conjunto, afectando la productividad de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio

De ahí que el propósito de esta investigación es de superar debilidades en la que están inmersa el proceso administrativo y el desempeño de funciones de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio, de este modo, se desea lograr que la Entidad obtenga un nivel de transformación permitiéndole el mejoramiento de sus procesos en cuanto a metas planteadas, teniendo como objetivo la satisfacción laboral de los empleados, indicando el ambiente general de la organización y permitiéndole optimizar la calidad de servicio que pueda ofrecer, con la finalidad de instruir recursos humanos altamente calificados con capacidades que les permitan enfrentar y afrontar el entorno cambiante,

siendo económicos, científicos y tecnológico en las áreas de desarrollo estratégico que demanda de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio.

## 1.2. Trabajos previos

### **Internacional**

Hizo un estudio investigativo titulado “Evaluación del Desempeño del Personal que labora en el Departamento de Recursos Humanos de la Fundación Arco Iris ubicada en Barquisimeto Estado Lara”. Torres (2002) indica que:

Es basado en una investigación de campo de tipo evaluativo, se propuso evaluar el desempeño del personal que labora en el Departamento de Recursos humanos de esa Fundación, con una población de 03 empleados, tomada en una totalidad como muestra de Estudio. El resultado de dicha investigación permitió concluir que la institución carece de esa evaluación de desempeño y por lo tanto se hace necesario implementarla de forma periódica y así planificar para sus trabajadores cursos tanto de adiestramiento como de capacitación que le permita a la organización mejorar la calidad de servicio que presta a la colectividad larense. (p.22)

### **Nacional**

En su investigación sobre: “La Potestad Sancionadora de la Administración en el Ámbito Contractual: Los Casos de Perú y Colombia, trabajo que desarrolló para la publicación en la revista *Derecho & Sociedad* de la Asociación Civil Derecho & Sociedad de la Pontificia Universidad Católica del Perú”. Quintero y Paéz (2015) por lo que llego a la conclusión que:

La potestad sancionadora otorgada a las autoridades contratantes que deben estar sometidos a claros principios constitucionales que emanan principalmente del derecho al debido proceso. Sin embargo, dado el contexto social en el que se ha desarrollado esta potestad, el legislador en busca de decisiones prontas y eficaces y con el fin de darle el curso debido a la actividad contractual, ha pretermitido garantías propias del ejercicio del derecho sancionador.

La presente investigación respecto al proceso administrativo y



desempeño de funciones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio aporta ideas precisas para implementar en el trabajo de investigación.

En su investigación sobre: “Nuevos rumbos del Procedimiento Administrativo Sancionador: la Reforma del “Procedimiento Sancionador del OEFA a la luz de la Ley N° 30011, trabajo que desarrolló para la publicación en la revista de Circulo de Derecho Administrativo” de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Tirado (2014), por lo que concluyo:

El derecho administrativo sancionador es una rama que estudia la potestad sancionadora de la Administración. En nuestro ordenamiento tiene principalmente una connotación de orden pragmático, pues surgió como una consecuencia natural de la creciente participación del Estado en la economía, así como por la diversa jurisprudencia del Tribunal Constitucional, la doctrina nacional e internacional, las cuales siguen nutriendo a la Ley 27444. La potestad sancionadora busca prevenir o desincentivar la realización de conductas ilícitas por parte de los administrados, y en búsqueda de dicha finalidad es que el ordenamiento tiene que estar orientado. (p.541)

La investigación antes mencionada, proporciona los lineamientos para diseñar el presente trabajo de investigación que conlleve a fundamentar el Proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio como nueva forma para combatir conductas ilícitas por parte de la Entidad para con sus administrados.

## **Local**

En su tesis de post grado “Gestión y evaluación del desempeño de los recursos humanos en la empresa de transportes Días S. A- Cajamarca”. Cabanillas (2009) proponiendo:

La evaluación del desempeño del personal que trabaja en la empresa de estudio, concluyendo que la gestión de evaluación de desempeño del recurso humano de la empresa de transportes Días S. A., se medirá por resultados y su aplicación efectiva con beneficios recíprocos, y puede servir para alcanzar los siguientes propósitos: Tomar decisiones fundamentadas en lo que concierne a la promoción, traslados, aumento del salario y terminación del

empleo, diseñar programas de capacitación, desarrollar y evaluar sus resultados, retroalimentar al personal de servicios a través de sus logros y sus deficiencias, enseñándoles que pueden brindar mejores resultados dentro de la organización. (p.11)

En la tesis “Desempeño laboral: factores socioeconómicos que influyen en la calidad de atención, departamento de emergencia – Hospital Regional de Cajamarca”. Carrillo (2007) en su estudio se plantea:

Conocer los factores socioeconómicos que determinan el desempeño laboral y su influencia en la calidad, donde concluye que la capacitación, la vocación y las relaciones interpersonales son factores que determinan el desempeño y por lo tanto estos influyen directamente en la calidad de atención que brinda a los usuarios. Sin embargo, la remuneración y los recursos disponibles son factores importantes pero no decisivos ni determinantes en su desempeño laboral. (p.41)

En su tesis “Administración Educativa y su Relación con el desempeño laboral de los docentes en la Institución Educativa N° 82952 Divino Maestro San Marcos 2011, UCV2”. Flores y Garrido (2011) tuvieron como finalidad determinar:

La relación que existe entre la administración educativa y el desempeño laboral docente en la Institución Educativa 82952 “Divino Maestro San Marcos 2011, donde concluye que la administración educativa y el desempeño laboral presentan una relación débil o mínima aplicando el cálculo de la -d- somers e indica que el nivel de la calidad del desempeño y la administración en la institución educativa se encuentra en un nivel alto. (p.11)

En su investigación sobre: “El derecho a ser informado de la acusación y los cambios introducidos por la Administración en el Procedimiento Administrativo Sancionador, trabajo que desarrollo para la publicación en la revista de Circulo de Derecho Administrativo de la Pontificia Universidad Católica del Perú”. Gómez (2012) por lo que manifestó que:

La potestad sancionadora es la facultad más aflictiva con que

cuenta la Administración, puesto que le permite gravar patrimonios, limitar o cancelar derechos o imponer restricciones a las facultades ciudadanas. Dicha potestad resulta complementaria al poder de mando para el adecuado cumplimiento del orden administrativo establecido en beneficio del interés público.

La presente investigación, brindara la orientación acerca de la Potestad Sancionadora como régimen disciplinario aplicado en el Proceso Administrativo Sancionador, por ende, es un claro concepto que se tomara para desarrollar la presente investigación.

En su investigación: “La Potestad Sancionadora de la Administración en el Ámbito Contractual: Los Casos de Perú y Colombia, trabajo que desarrolló para la publicación en la revista Derecho & Sociedad de la Asociación Civil Derecho y Sociedad de la Pontificia Universidad Católica del Perú”. Quintero y Paéz (2015) la cual concluye que:

La potestad sancionadora otorgada a las autoridades contratantes que deben estar sometidos a claros principios constitucionales que emanan principalmente del derecho al debido proceso. Sin embargo, dado el contexto social en el que se ha desarrollado esta potestad, el legislador en busca de decisiones prontas y eficaces y con el fin de darle el curso debido a la actividad contractual, ha pretermitido garantías propias del ejercicio del derecho sancionador.

La presente investigación respecto a la Potestad Sancionadora en la Administración Pública aporta ideas precisas para diagnosticar el trabajo de investigación del Proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio.

Nieto (2008) en su investigación sobre: “Derecho Administrativo Sancionador” afirma:

La potestad sancionadora proviene de la existencia de un derecho administrativo Sancionador, que se sustenta en un principio, en todo derecho público está una potestad y un ordenamiento cabalmente porque existen una potestad administrativa sancionadora y un ordenamiento jurídico administrativo sancionador es por lo que puede hablarse con propiedad de un derecho administrativo sancionador. La potestad sancionadora de la Administración es tan antigua

como esta misma y durante varios siglos ha sido considerada como un elemento esencial de la Policía. A partir de constitucionalismo, sin embargo, cambiaron profundamente las concepciones dominantes, puesto que el desprestigio ideológico de la Policía arrastro consigo inevitablemente el de la potestad sancionadora de la Administración, cuya existencia terminó siendo negada en beneficio de los Jueces y Tribunales, a los que reconocía el monopolio estatal de la represión. (p.11)

Habiendo analizado la investigación antes expuesta es claro discernir que la potestad sancionadora proviene de la existencia de un derecho administrativo Sancionador, por ende, es elemental realizar dicha diferencia a los administrados antes de diagnosticar la presente investigación de Proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio

En su investigación sobre: “El derecho a ser informado de la acusación y los cambios introducidos por la Administración en el Procedimiento Administrativo Sancionador”, trabajo que desarrollo para la publicación en la revista de *Circulo de Derecho Administrativo* de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Gómez (2012) por lo que manifestó que:

El administrado debe tener oportunidad de discutir la norma que se le va a aplicar, proponiendo interpretaciones más favorables que la efectuada por la Administración que no tiene el don de la omnisciencia (como tampoco lo tienen los tribunales de justicia). El sujeto infractor solo podrá alegar problemas de subsunción en la norma conoce esta última. Debe tenerse en cuenta que el principio *iura novit curia* es un principio procesal, fundado en la especial cualificación jurídica que se presume al poder judicial y que no tiene por qué tener la misma extensión en ámbito estricto de la Administración. (p.10)

La investigación precitada permite considerar aspectos relevantes para tomar como referencia en el aspecto relacionado con el Proceso Sancionador en la Administración Pública en base a los fundamentos que se desarrolla en la presente investigación del Proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la Unidad

Ejecutora de Salud, San Ignacio.

Euseda (2002) en su “Teoría de la Sanción Administrativa”, al respecto menciona:

Es el hecho de establecer los orígenes de la Potestad Sancionadora, es necesario debido, a que puede notarse que la actividad represiva del Estado, siempre estuvo vinculada o mejor dicho circunscrita al derecho penal, es de señalar de manera más específica, que la potestad sancionatoria, ha sido siempre de manera tradicional enlazada de forma directa con el derecho penal, es decir, usualmente la expresión *ius puniendi* ha sido por antonomasia hablar de derecho penal, cuestión que para el caso de esta investigación resulta superada, no solo doctrinariamente sino también a nivel jurisprudencial, lo que nos resulta de gran interés para desvanecer ese hito que siempre se ha enseñado en las cátedra de derecho penal, para ello es necesario conocer el pensamiento contemporáneo de los penalistas.

La investigación antes tomada brinda un punto de vista referente respecto a los orígenes de la Potestad Sancionadora y la influencia del al Derecho Penal como parte de ello, por ende, será información que se recogerá para incluir en la presente investigación del. Proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio.

### 1.3. Teorías relacionadas al tema.

#### **Teorías del proceso administrativo**

##### **El Órgano Administrativo.**

A su vez, deducimos por instrumento u órgano administrativo - concepto que varias veces se enreda con el de ente u organismo administrativo - toda aquella distribución de un organismo delegado de una determinada actividad, y que se halla bajo el orden de una supremacía administrativa. Al órgano se le asigna un grupo de labores para gestionar y resolver en el interior del instrumento organizativo, y establece un grupo de medios y competencias estructurados para desarrollar determinadas labores.

El órgano, en resultado, no disfruta de personalidad ni de autonomía jurídica propia. El peculiar caso de órgano administrativo se halla en la correlación entre las diversas direcciones y los ministerios que lo componen. Ni una de mencionadas direcciones disfruta de autonomía y se hallan sometidas jerárquicamente a sus superiores, dentro de lo que se califica un organigrama pragmático o funcional.

#### **1.3.1.2. Clases, Órganos y su Función Genérica.**

Una considerable distribución de los órganos administrativos esta basados en un principio pragmático y es muy tradicional. De ahí nace la distribución de órganos consultivos, deliberantes y activos. Euseda (2002) indica:

Los activos, los cuales son la mayor cantidad de los existentes en la Administración pública, publican sentencia, sin solucionar conflictos. Casos de órganos son: la directiva de un ministerio, o de los organismos públicos descentrados. Estos podrían gestión o de dirección, conforme su correspondiente. Los órganos deliberantes, propagan sentencia solucionando conflictos, los cuales pueden ser las comisiones administrativas o los tribunales administrativos que subsisten en el interior de los organismos administrativos. Estos órganos lideran, entre varias, la función cuasi-jurisdiccional de la Administración, por medio del empleo del método trilateral. Conforman órganos o sea, formados una variedad de burócratas. (p.10)

Los nominados órganos consultivos propalan informes, dictámenes y juicios, propios que originan resultados jurídicos, sean indirectos o directos. Casos de estos órganos podemos hallar en la oficina de planificación de asesoría legal o en la oficina de alguna entidad pública. Los órganos consultivos suelen ser transitorios o permanentes, e inclusive pueden estar constituidos entes representativos o particulares de intereses distintos, que aceptan una función consultiva.

#### **1.3.1.3. Clases de función al interior de los organismos.**

##### ***Órganos de apoyo y asesoramiento***



También llamados órganos staff: los cuales brindan servicios al interior de la empresa o la entidad, haciendo admisible la acción de los órganos de línea, administrando y orientando. Casos de ello son: las oficinas de presupuesto, de asesoría jurídica, de planificación, de administración, de comunicaciones, de racionalización, de relaciones públicas, entre otras. Los órganos consultivos, conforme la distribución que hemos visualizado preliminarmente, son eternamente órganos staff.

### **Órganos Normativos o Línea:**

Realizan las mismas labores de los organismos, conforme las funciones de cada uno. Les concierne vigilar por la ejecución de la norma en un ámbito particular y el cumplimiento de las labores concedidas por la respectiva norma. Casos de ello son las denominadas direcciones generales o direcciones nacionales o las gerencias cuando estas subsisten.

### **Sistemas Funcionales y Administrativos del Estado**

Los Sistemas, son conjuntos de normas, principios, instrumentos, procedimientos y técnicas por medio las cuales se estructuran las funciones de la Administración Pública que necesitan ser desarrolladas por las demás o diferentes entes de los Organismos Constitucionales, los Poderes del Estado, y de los niveles de Gobierno. Sólo son fundados por Ley.

Los Sistemas están bajo oficio de una Entidad Rectora que es su autoridad técnico - normativa a escala nacional; decreta las normas y constituye los métodos vinculados con su ambiente; organiza su operación técnica y es consecuente de su adecuado funcionamiento (Art. 45º de la Ley N° 20158, Ley orgánica del Poder Ejecutivo -LOPE).

### **Sistemas Funcionales**

Tienen por objetivo consolidar la ejecución de las políticas públicas que solicitan la colaboración de varias o de todos los entes del Estado. Están vinculados con los cargos sustantivos que determinan a cada

una de los entes públicos. Por intermedio estos sistemas se administran las materias que se le delegan a una institución por ley, y se desarrollan a través de sus órganos de línea generándose los servicios que le pertenezcan a la institución.

Las sustancias son ambiente, agricultura, comercio, economía, turismo, salud, trabajo, educación, mujer, comunicaciones, desarrollo, saneamiento, social, justicia, transporte, energía, producción, minas, interior, defensa, etc., y dan espacio a sistemas como, el sistema educativo, el sistema integral de salud, sistema judicial, el sistema de agua y alcantarillado, sistema vial, las cadenas productivas, sistema de riego, sistemas productivos, sistema energético, etc.

### **Sistemas Administrativos:**

Tienen como objetivo regularizar el uso de los bienes y servicios en los entes de la administración pública, fomentando la eficiencia y eficacia en su fin administrativo, tienen vínculo con las labores de administración interna que se realizan en ayudar en la realización de las labores sustantivas, están referidas al uso eficaz de los recursos y medios económicos, humanos y materiales que participan en el ciclo de la administración pública para el suministro de servicios públicos. Se efectúan por medio de sus órganos de asesoría, línea y apoyo, conforme corresponda.

Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil (2013), señala: Teniendo en cuenta los Regímenes Laborales que actualmente están vigentes en el nuestro país y que ahora están regulados en una sola Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil (2013) y las normas legales que se aprobaron consecutivamente, las Sanciones Administrativas de aplicación a los funcionarios y servidores públicos procesados por contravenciones, será un procedimiento rápido por la que hay plazos de estricto cumplimiento, por ende en el Gobierno Regional Lambayeque se debe empezar por su implementación para su pronta regulación con los órganos correspondientes

tipificados por Ley. Reforma (2012) indica:

En la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio a fines del 2016 se ha instaurado la Secretaria Técnica encargada de apoyar el desarrollo del Procedimiento Disciplinario, pero no son los profesionales idóneos para ver temas de Proceso Sancionador, dado a que hay muchas circunstancias que imposibiliten que se establezca una oficina dedicada a ver estos temas, por lo que lo primero que debería regularse es la contratación de abogados con el perfil necesario y con experiencia, la remuneración para el profesional y la capacitación que se les puede brindar, hasta la fecha en la Secretaria Técnica de Procesos Disciplinarios, laboran tres abogados en la que fueron contratados para elaborar otras funciones, pero por la necesidad de carecer de especialistas, dichos profesionales están brindando el rol de apoyo para esta Oficina ya que llegan expedientes de Procesos recientes y se le tiene que dar la atención necesaria no se pueden dejar en abandono, es así que se hace cada vez más precario e ineficiente el Proceso administrativo en la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio La presente investigación es la creación de un plan para lograr que sea eficaz un plan que guiara a los administrados y a la Institución, en la que se justifica en verificar el motivo por el cual no se ha implementado hasta la fecha el Proceso Sancionador de acuerdo a la normatividad de la Ley Servir al trabajador del empleo público originando que traiga consigo efectos positivos en la aplicación de las sanciones administrativas en la administración pública. (p.52)

Marco Normativo actual u desafíos para la Reforma (2012), establece que: La Secretaria Técnica de procesos disciplinarios se implementan en los diferentes niveles de Gobierno a raíz de la implementación de la ley servir. Su implementación nació mal debido a que la norma dice que el Secretario Técnico es un funcionario, pero no se permite la creación de una plaza para funcionamiento, siendo el caso que es un funcionario que realiza una doble función y con el mismo sueldo.

De igual manera el equipo técnico conforma la Secretaria Técnica, hasta la fecha se cubre las plazas con personal contratado por Locación o Cas, sin embargo no se ha dado dinero adicional para dicha contratación, consecuentemente su implementación adolece de serias dificultades de carácter presupuestal, lo que impide se vean los casos con

oportunidad y celeridad, consecuentemente muchos procesos se caen por prescripción, yo pienso que no debieron desactivar las comisiones de procesos del Decreto Legislativo N°276, y por el contrario debieron fortalecerse con especialidades, ya que dichas comisiones producían más que las actuales Secretarías Técnicas que actualmente no funcionan al ritmo deseado.

#### **1.3.1.4. Concepción Teórica de la Ley Servir:**

De acuerdo a la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil (2013), señala que: La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR es una entidad pública adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros, que tiene como finalidad la gestión de las personas al servicio del Estado. Se podría decir que es la gerencia de recursos humanos de la administración pública.

SERVIR nació en junio del 2008 para modernizar la función pública. Busca un servicio civil meritocrático, flexible y con altos niveles de eficiencia que sirva mejor a todos los peruanos. Para ello debe implementar la Reforma del Servicio Civil. Marco Normativo actual u desafíos para la Reforma (2012), establece que:

En ese sentido, los principios de la reforma que lidera SERVIR buscan que el Estado cuente con personas (Servicio Civil) con una clara orientación de servicio al ciudadano, que se rigen por principios de mérito, que su ingreso se da mediante procesos transparentes, que son evaluadas por el logro de objetivos concretos y que reciben incentivos en base al rendimiento. (p.52)

#### **Objetivos de la Ley Servir**

De acuerdo al artículo I, de la Ley del Servicio Civil Ley N°30057 (2013), menciona que:

Es establecer un régimen único y exclusivo para las personas que presenten servicios en las entidades públicas del Estado, así como aquellas personas que están encargadas para su gestión, del ejercicio de sus potestades y de la prestación de

servicios a cargo de estas. (p.99)

### ***Finalidad de la Ley Servir***

En virtud al artículo II, de la Ley del Servicio Civil Ley N°30057 (2013), establece que: “Las entidades públicas del Estado alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia, y presten efectivamente servicios de calidad a través de un mejor servicio de civil, así como promover el desarrollo de las personas que lo integran” (p.11)

### ***Principios de la Ley Servir***

De acuerdo a lo estipulado en el artículo III, de la Ley del Servicio Civil N°30057 (2013), en la que estipula que los son:

#### **Interés General,**

El Régimen del servicio civil se fundamenta en la necesidad de recursos humanos para una adecuada prestación de servicios públicos. (Ley Servir N°30057, Art.3, 2010)

#### **Eficiencia y eficacia,**

“El servicio civil y su régimen busca el logro de los objetivos del Estado y la realización de prestaciones de servicios públicos requeridos por el Estado y la optimización de los recursos destinados”. (Ley Servir N°30057, Art.3, 2010)

#### **Igualdad de Oportunidades,**

“Las reglas del Servicio Civil son generales, impersonales objetivas, públicas y previamente, determinadas, sin discriminación alguna”. (Ley Servir N°30057, Art.3, 2010)

#### **Merito, el Régimen del Servicio Civil,**

“Incluyendo el acceso, la permanencia, progresión, mejora en las compensaciones y movilidad, se basa en la aptitud, actividad, desempeño, capacidad y evaluación permanente para el puesto de los postulantes y servidores civiles”. (Ley Servir N°30057, Art.3, 2010)

#### **Provisión presupuestal,**

“Todo acto relativo al sistema del Servicio Civil está supeditado a la disponibilidad presupuestal, el cumplimiento de las reglas fiscales, la sostenibilidad de las finanzas del Estado”. (Ley Servir N°30057, Art.3, 2010)

#### **Igualdad o Especialidades Normativa,**

Debe ser de cumplimiento por lo establecido en la Constitución (Ley Servir N°30057, Art.3, 2010)

#### **Transparencia,**

La información relativa a la gestión del régimen del Servicio Civil es confiable. (Ley Servir N°30057, Art.3, 2010)

#### **Rendición de cuentas de la gestión,**

Los servidores públicos encargados de la gestión de las entidades públicas rinden cuentas de la gestión que ejecutan (Ley Servir N°30057, Art.3, 2010).

#### **Probidad y ética Pública,**

El Servicio Civil promueve una actuación transparente, ética y objetiva de los servidores civiles (Ley Servir N°30057, Art.3, 2010).

#### **Flexibilidad,**

El servicio civil procura adaptarse a las necesidades del Estado



y de los administrados (Ley Servir N°30057, Art.3, 2010).

- a) **Protección contra el término arbitrario del Servicio Civil**, al presente Ley otorga al Servidor Civil adecuada protección contra el término arbitrario del Servicio Civil (Ley servir, 2010, Art.3).

### **El Régimen Disciplinario - Procedimiento Administrativo**

Rosario Acevedo Kenchau (2013) establece que: El proceso sancionador es el conjunto de actos concatenados que deben seguirse para imponer una sanción administrativa e imponer sanciones a los administrados, de acuerdo al principio de legalidad establece que sólo por normas con rango de Ley se puede determinar la potestad sancionadora, dado a que solo se sancionan las conductas expresamente previstas en normas con rango de Ley.

El procedimiento administrativo sancionador constituye un procedimiento administrativo especial mediante el cual la Administración Pública ejercita el ius poniendo, dentro de la unidad de la potestad sancionadora, y es indudable que, en este marco, en el que como consecuencia de dicho procedimiento puede el ciudadano verse sancionado, las garantías propias del procedimiento han de ser observadas con exquisito rigor. Como señalan García de Enterría y Fernández Rodríguez, la potestad sancionadora de la Administración no es una potestad administrativa más, sino que forma parte de la potestad punitiva del Estado (López, 2005)

Servir (2010), Informe Legal N°233-2010-SERVIR/GG-OAJ, establece: “Los servidores públicos son responsables civil, penal y administrativamente por el incumplimiento de las normas legales y administrativas en el ejercicio del servicio público, sin perjuicio de las sanciones de carácter disciplinario por faltas que cometan”. (p.02)

La cual la aplicación de la sanción de acuerdo a la infracción cometida puede ser falta o sanción: Orlandini (2015), menciona:

Se define falta disciplinaria; a toda acción u omisión voluntaria o no, que contravenga las obligaciones, prohibiciones y demás normatividad específica sobre los deberes de servidores y funcionarios, Según su gravedad, pueden ser sancionadas con cese temporal o con destitución, previo proceso disciplinario. Se considera Sanción; a la consecuencia o efecto de una conducta que constituye a la infracción de una norma jurídica, de ellos se puede determinar a que sea: Amonestación que será verbal o escrita. Suspensión que es sin goce de remuneraciones y se aplica hasta por un máximo de treinta (30) días. (p.35)

#### **1.3.1.5. Enfoques de la Potestad Sancionadora**

La potestad sancionadora proviene de la existencia de un derecho administrativo Sancionador, es así que:

Según Nieto (2008), sustenta que: En todo derecho público está una potestad y un ordenamiento. Y cabalmente porque existen una potestad administrativa sancionadora y un ordenamiento jurídico administrativo sancionador es por lo que puede hablarse libremente de un derecho administrativo sancionador". A la potestad sancionadora, le corresponde solo a aquellas autoridades que han sido designadas por ley o reglamento, y que su ejercicio, además de respetar el marco constitucional (p.07).

La atribución a la Administración Pública de potestades sancionadoras viene impuesta por la eficacia exigida para la realización de los fines que se les encomienda.

González (2005), en su investigación sobre "Potestad Sancionadora", menciona que: La atribución a las administraciones públicas de potestades sancionadoras viene impuesta por la eficacia exigida para la

realización de los fines que se les encomienda. Podrán éstos limitarse al mantenimiento de la tranquilidad, la seguridad o el orden público, o invadir todas las esferas de la realidad social. Pero cualquiera que sea el ámbito de la acción administrativa, ésta no podrá realizarse plenamente sin investir a los órganos administrativos de la potestad de imponer sanciones.

Servir (2014), mediante el Informe Técnico N°424-2014-SERVIR/GPGSC, estipuló que: Las Entidades Públicas deben contar con mecanismos para actuar frente a actos que generan una afectación a los intereses generales; contra el adecuado funcionamiento de la Entidad y de toda la Administración Pública”. Es cierto que la potestad punitiva es ejercida por los jueces; sin embargo, el derecho administrativo ya cuenta con la capacidad de ejercer potestad punitiva conforme a lo señalado por la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, la cual fue producto de la intervención económica del Estado, la doctrina y de diversos fallos del Tribunal Constitucional, en los que se reconoce la necesidad de dotar a la Administración la capacidad de sancionar las conductas lesivas establecidos en la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, regula el marco legal de los procedimientos administrativos, entre los cuales cabe distinguir la existencia de un tipo de procedimiento administrativo general y supletorio a la vez de los procedimientos regulados por leyes especiales (Ley N°27444. 2001)

Vergara (2013), indica: No obstante lo señalado, al ser necesario sancionar a los administrados que incurrieran en alguna falta, la potestad sancionadora de la Administración, “podía percibirse a partir de la necesidad de regular las actividades económicas de los particulares; sin embargo, el no contar con un marco legal que sirviera como parámetro de los aspectos principales de la potestad sancionadora, significaba un constante riesgo que la Administración en ejercicio de su auto tutela, pudiera vulnerar garantías y derechos fundamentales de los administrados.

Potestad sancionadora de la Administración no solo se fundamenta en su carácter práctico. Montes (2015), indica que:

La potestad es poder político y, por lo tanto, una vocación organizadora de un conjunto social, que forma parte de la soberanía, estando más allá del Derecho cuando esta es potencial, y que entra en el mundo de lo jurídico al normalizarse el poder soberano en la Constitución, para ser distribuida por esta en los órganos depositarios de la soberanía (...). (...) la potestad sería una esfera cualquiera del poder soberano del Estado, que por su carácter ordenador de la sociedad se le impone al individuo con mayor o menor intensidad, dentro o fuera del marco del Derecho, el cual, a su vez, es producto de la soberanía, el caso del constitucional, o de una potestad soberana constitucionalmente expresada, en los demás niveles normativos. (p.10)

En la Ley de Procedimiento Administrativo General Ley N°27444 (2001). Para tal efecto el ordenamiento debe estar orientado para la consecución de tal finalidad. En la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N°27444), a través del Capítulo II del Título IV, referido al Procedimiento Administrativo Sancionador, se pudo asimilar la existencia de un derecho administrativo sancionador, esto traerá consigo la Modernizando el Estado para un país mejor como lo es el nuestro. Ayala (2015), afirma que:

Se necesitaba abastecer de un régimen legal específico que torne uniforme el ejercicio de la potestad sancionadora y Orientar la facultad de las entidades para establecer infracciones y sanciones, es así que surge La Ley Servir, específicamente el Procedimiento Administrativo Sancionador que más que sancionar las faltas a los administrados o Funcionarios es otorgar al administrado garantías para el ejercicio de su defensa. (p.10)

Artículo 85 de la Ley N°30057 Ley del Servicio Civil (2013), establece: Hasta la fecha está en pleno proceso de implementación y son hasta el momento 141 entidades públicas las que la vienen implementando, es sin duda alguna, un tema que en la actualidad está causando controversia, pero de necesario conocimiento para cualquier profesional del Derecho público de ser el caso, el abogado administrativo, el funcionario o

empleado público que tramita o resuelve un expediente administrativo sancionador, el juez o magistrado contencioso-administrativo que conoce de un recurso contra la actividad sancionadora de la Administración pública precisan conocer básicamente, primero, y, después, interpretar para poder aplicar los principios y las normas administrativas esenciales del Derecho administrativo sancionador; es más, el procedimiento sancionador también conviene ser conocido por el propio ciudadano o administrado que se relaciona con cualquier Administración pública y que, por tanto, ha sido o probablemente será sancionado si incurre en alguna falta de carácter disciplinario estipulados en el artículo 85 de la Ley N°30057 Ley del Servicio Civil (2013).

### ***Definición de la Secretaría Técnica***

De acuerdo a la Directiva N°02-2015-SERVIR/GPGSC, de SERVIR (2015), estipula: La Secretaría Técnica apoya el desarrollo del procedimiento disciplinario. Está a cargo de un Secretario Técnico que es designado por la máxima autoridad administrativa de la entidad, en adición a las funciones que viene ejerciendo en la entidad o específicamente para dicho propósito. El Secretario Técnico puede ser un servidor civil que no forme parte de la ORH, sin embargo, en el ejercicio de sus funciones reporta a esta. Tiene por funciones esenciales precalificar y documentar todas las etapas del PAD, asistiendo a las autoridades instructoras y sancionadoras del mismo.

La Secretaría Técnica puede contar con servidores civiles que colaboren con el Secretario Técnico en el cumplimiento de sus funciones. Por el principio de flexibilidad, la entidad define su composición en razón a las dimensiones de la entidad, carga procesal, complejidad de los procedimientos, cantidad de órganos desconcentrados, entre otros criterios. Si el Secretario Técnico fuese denunciado o procesado o se encontrara incluido en alguna de las causales de abstención del artículo 88 de la LPAG, la autoridad que lo designó debe designar a un Secretario Técnico Suplente

para el correspondiente procedimiento. Para estos efectos, se aplican los artículos pertinentes de la LPAG.

### **Procedimiento del Proceso Administrativo Sancionador**

Según el Procedimiento Administrativo Disciplinario que se encuentra estipulado en el artículo 93 de la Ley Servir N°30057 (2013) señala que: El régimen disciplinario del Procedimiento Sancionador siempre se inicia de oficio, es decir, de impulso por parte de la autoridad administrativa, luego de que se halla establecido dicha falta a la que incurrió el administrado, dado a que la determinación de la sanción aplicable debe ser proporcional a la falta cometida (...) de acuerdo a lo estipulado por el artículo 87 de la Ley 30057 (2013), por el que se cuenta la primera Fase que es la Fase Instructiva, esta comprende las actuaciones conducentes a la determinación de la responsabilidad administrativa disciplinaria y se inicia con la notificación al servidor de la comunicación que determina el inicio del procedimiento administrativo disciplinario. Luego se pasa el proceso en segunda fase que es la Fase Sancionadora, esta comprende desde la recepción del informe del Órgano instructor hasta la emisión de la comunicación que determina la imposición de sanción o que determina la declaración de no haber lugar, disponiéndose, en este último caso, el archivamiento del procedimiento, que es la de esto se tiene que dar cuenta con la Secretaría Técnica (encargado de pre-calificar las presuntas faltas) de las dos fases en la primera que consiste en que la autoridad instructora notifica el cargo al administrado, hace sus descargos, da lugar a la actuación probatoria y finalmente formula una propuesta de Resolución.

Ley N°30057 Ley del Servicio Civil (2013), establece: “En la segunda etapa es decir sobre la autoridad decisoria que es la autoridad del procedimiento administrativo disciplinario notificará al administrado, tanto los promotores como los denunciados y por tanto dan lugar a la alegación final” (p.23).

En este sentido se emite la Resolución y el administrado puede acudir a usar alguno de los recursos administrativos impugnativos (reconsideración, apelación o revisión) siempre y cuando se encuentre dentro del plazo para hacerlo. Admitido a trámite dicho recurso se da lugar a un procedimiento del recurso establecido por el administrado en el cual la autoridad administrativa puede darle la razón al administrado y declarar la nulidad total o parcial de la resolución, o, inclusive, revocar dicha resolución, y es así que el administrado estaría agotando la vía administrativa.

### **Finalidad del Procedimiento Administrativo Sancionador**

Kenchau (2014) estipula lo siguientes: Orientar la facultad de las entidades para establecer infracciones y sanciones y Advertir que su aplicación es supletoria, a procedimientos establecidos en leyes especiales. La decisión para crear esta norma es para aplicar sanciones sobre los administrados y ejercer de manera democrática, previsible y no arbitraria. Dentro de la Administración, el Derecho Sancionador tiene como finalidad mantener el orden del sistema y reprimir por medios coactivos, aquellas conductas contrarias a las políticas de la Entidad Estatal. Un sector de la doctrina define el poder sancionador dado a la Administración como aquel en virtud del cual pueden imponerse sanciones a quienes incurran en la inobservancia de las acciones u omisiones que le son impuestas por el ordenamiento normativo administrativo, o el que sea aplicable por la Administración Pública en cada caso. Espinoza (2013), menciona:

El Tribunal Constitucional ha emitido diversas sentencias a través de las cuales ha estableciendo parámetros para el ejercicio de la potestad sancionadora por parte de la Administración Pública, particularmente en lo que se refiere a los principios que rigen el procedimiento administrativo, es por ello que la necesidad de garantizar el respeto de los derechos fundamentales constitucionales de los administrados, así como la búsqueda de seguridad jurídica, son precisamente las razones que llevaron al legislador nacional a acoger como principios del Procedimiento Administrativo Sancionador los mandatos de legalidad, razonabilidad, presunción de licitud,

entre otros.(p.52)

## **Derecho Disciplinario**

Morales, (2009) define: Es el conjunto de normas que partiendo de obligaciones y deberes del servidor público, derivadas de la relación especial de servicio, que une al poder público, con los servidores públicos, regula la tipificación de conductas constitutivas de faltas disciplinarias, las sanciones correspondientes a la comisión de dichas faltas y el procedimiento para imponer tales sanciones así como los recursos procedentes.

### **Procedimiento Administrativo Disciplinario:**

Chero (2015) el procedimiento administrativo disciplinario “Es el conjunto de actos y diligencias de la administración pública, conducentes a la emisión de todo acto administrativo para la determinación de responsabilidad administrativa”. (p.25)

### **Servir:**

Directiva N° 002-2016-SERVIR/GDSRH (2016), dice: “La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR es una entidad pública adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros que tiene como finalidad la gestión de las personas al servicio del Estado”. (p.25), Se podría decir que es la gerencia de recursos humanos de la administración pública.

### **La Administración Pública:**

Salazar (2014), nos señala lo siguiente. “Es el conjunto de organismos, órganos y personas órgano estatales y no estatales que ejercen la Función Administrativa del Poder” (p.24)

### **La Secretaría Técnica:**

Resolución N°101-2015-SERVIR/GPGSC (2015), indica: Es un Órgano que apoya el desarrollo del procedimiento disciplinario. Está a cargo



de un Secretario Técnico que es designado por la máxima autoridad administrativa de la entidad, en adición a las funciones que viene ejerciendo en la entidad o específicamente para dicho propósito. El Secretario Técnico puede ser un servidor civil que no forme parte de la ORH, sin embargo, en el ejercicio de sus funciones reporta a esta.

#### **Funcionario Público:**

Ley N°30057- Ley del Servicio Civil (2013), menciona: “Es un representante político o cargo público representativo, que ejerce funciones de gobierno en la organización del Estado” (p.45).

#### **Administrados:**

Enciclopedia web jurídica (2014), señala lo siguiente: “Son todas las personas naturales o jurídicas titulares de situaciones jurídicas pasivas y activas con las Administraciones públicas” (p.23).

#### **Servidor Civil de Carrera:**

Ley N°30057- Ley del Servicio Civil (2013) plantea lo siguiente: “Es el servidor civil que realiza funciones directamente vinculadas al cumplimiento de las funciones sustantivas y de administración interna de una entidad” (p.46).

#### **Potestad Sancionadora:**

Montes (2014), establece que: “Es aquella facultad de la administración pública de imponer sancione a través de un procedimiento administrativo”. (p.65).

#### **Derecho Disciplinario:**

Morales (2014) afirma que: “El Derecho Disciplinario surge en nuestro sistema jurídico a partir del establecimiento de la responsabilidad administrativa de los servidores públicos con la reforma al Título Cuarto de la

Constitución Política y la promulgación de las leyes reglamentarias” (p.44).

#### **Falta de Carácter Disciplinario:**

Ley Servir N°30057 (2013), establece que: “Son de carácter disciplinario que, según su gravedad, pueden ser sancionadas con suspensión temporal con destitución, previo proceso administrativo” (p.43).

#### **Responsabilidad Administrativa Disciplinaria:**

Enciclopedia web jurídica (2014), define lo siguiente: “Es aquella que exige el Estado a los servidores civiles por las faltas previstas en la Ley que cometan en el ejercicio de las funciones o de la prestación de servicio (...)”. (p.96).

#### **Régimen:**

Diccionario panhispánico de la Real Academia Española (2005), afirma lo siguiente: “Es el Sistema político y conjunto de normas o reglas que reglamentan o rigen cierta cosa”. (p.48).

#### **Servidor Civil:**

Decreto Supremo N°040-2014-PCM (2014) define que: “Se refiere a los servidores del régimen de la ley organizados en los siguientes grupos: funcionario público, directivo público, servidor civil de carrera y servidor de actividades complementarias”. (p.65)

#### **Servicio civil:**

Decreto Supremo N°040-2014-PCM (2014): “Es el conjunto de personas que están al servicio del Estado, llamadas servidores Civiles”. (p.59)

#### **Fase Instructiva:**

Directiva N°001-2015-GR. LAMB (2015) Comprende que: “La

Fase Instructiva son las actuaciones conducentes a la determinación de la responsabilidad administrativa disciplinaria y se inicia con la notificación al servidor de la comunicación que determina el inicio del procedimiento administrativo disciplinario”. (p.44)

#### **Fase Sancionadora:**

Directiva N°001-2015-GR. LAMB (2015): “Comprende desde la recepción del informe del Órgano instructor hasta la emisión de la comunicación que determina la imposición de sanción o que determina la declaración de no haber lugar, disponiéndose, en este último caso, el archivamiento del procedimiento”. (s.p)

#### **Sanción Administrativa.**

Montes (2014), establece lo siguiente: Es aquel mal infligido a un administrado como consecuencia de una conducta ilícita, con finalidad represora, consistiendo la sanción en la privación de un bien o derecho, o la imposición de un deber, al estar vedada para la administración pública las sanciones consistentes en privación de libertad. (p.10)

#### **1.3.2. Teorías del desempeño de funciones.**

“El desempeño laboral constituye las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización” (Chiavenato, 2000)

Para Rotter, 1966, citado por Cobarruvias & Mendoza, (2013) “el desempeño laboral tiene que ver con la manera como los empleados asimilan y desarrollan sus experiencias laborales (plano cognitivo o interno) con el fin de alcanzar el desarrollo pleno de sus capacidades que lo conduzcan a un buen ejercicio de su profesión docente (plano externo)”.

El desempeño laboral son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta. (Pedraza, Amaya y Conde, 2010, s.p)

### **1.3.2.1. Dimensiones del desempeño laboral.**

Dimensiones del desempeño laboral según Koopmans

#### ***Desempeño de la tarea***

Completar las tareas, cantidad y calidad del trabajo, habilidades laborales, conocimiento laboral, actualización del conocimiento, trabajo preciso y cuidadoso, planeamiento y organización, administración, toma de decisiones, resolución de problemas, comunicación oral y escrita, monitoreo y control de recursos. Calidad del trabajo, planificación y organización del trabajo, orientación a resultados, priorización, eficiencia (Robbins ,2004).

#### ***Desempeño contextual***

Tarea extra, esfuerzo, iniciativa, entusiasmo, atención a las obligaciones, inventiva, innovación, persistencia, motivación, dedicación, proactividad, creatividad, cooperación y ayuda a los demás, cortesía, comunicación efectiva, relaciones interpersonales, compromiso organizacional. Tomar iniciativa, aceptación y aprendizaje de retroalimentación, cooperación con otros, comunicación efectiva (Robbins, 2004).

#### ***Desempeño adaptativo***

Generación de nuevas ideas, innovación de ideas, ajuste de metas y planes según la situación, aprendizaje de nuevas tareas y tecnologías, flexibilidad y mentalidad abierta con otros grupos o culturas, calmos, análisis rápido, actuación adecuada. Mostrar resiliencia, afrontar situaciones creativas a los problemas difíciles, mantener el conocimiento

actualizado, mantener las habilidades actualizadas, lidiar con situaciones de trabajo inciertas e impredecibles, ajustar el trabajo a las nuevas metas cuando sea necesario.

### **Comportamiento laboral contraproductivo**

Comportamiento fuera de la tarea, demasiados y largos descansos, presentismo, ausentismo, quejas, tardanzas, realización inadecuada de las tareas, accidentes, insultos y chismes sobre compañeros de trabajo, peleas y discusiones con compañeros de labores, descuido en la seguridad, mal uso de privilegios, agresión, robo, uso de sustancias. “Muestra excesiva de negatividad, hacer cosas que dañan a la organización, hacer cosas que dañan a los compañeros, cometer errores de forma intencional”. (Robbins, 2004)

### **1.3.3. Teoría de los Factores de Herzberg.**

Herzberg se concentran en el medio laboral. Por intermedio de encuestas analizo que cuando las personas indagadas se sentían cómodos en su centro laboral, tendían a asignar esta posición en sí mismos, nombrando factores o características peculiares como: el reconocimiento, los logros, el trabajo mismo, los ascensos, la responsabilidad, etc. Mientras cuando se hallaban descontentos tendían a mencionar factores externos como las situaciones de trabajo, las relaciones personales, la política de la organización, etc. De esta manera, se confirmó que los factores que incentivan al estar concurrentes, no son los mismos que los que desmoralizan, por esta dividido en factores:

Factores Higiénicos; factores externos a la labor. Su complacencia suprime la insatisfacción, aunque no asegura una motivación que se traduzca en energía y esfuerzo hacia la consecución de resultados. Pero si no se halla complacido causan insatisfacción.

Factores Motivadores: Hacen mención a las labores en sí. Son aquellas cuya ausencia o presencia define el hecho de que los sujetos estén o no motivados.

Los factores higiénicos, concuerdan con el más bajo nivel de la exigencia jerárquica de Maslow (filológicos, sociales y de seguridad). Los componentes motivadores concuerdan con los más altos niveles (autorrealización y consideración) Leidecker y Hall, (1989)

Engel y Redmann. (1987), De la hipótesis de Herzberg se deduce el pensamiento de Job Enrichment (riqueza del trabajo) que cree diseñar el trabajo de una forma más codiciosa de manera que posibilite complacer razones de valor más alto. Para alcanzarlo se tiene que aplicar los principios siguientes (Engel y Redmann, 1987):

- Anular controles.
- Incrementar la responsabilidad sobre las labores a ejercer.
- Encomendar áreas de labores completas.
- Otorgar mayor libertad y mayor autoridad.
- Comunicar sobre los retrocesos y avances.
- Designar labores nuevas y más dificultosas.
- Simplificar labores que facilden mejorar.

Principalmente, la riqueza del trabajo reside en rediseñar los contenidos y las características del trabajo de manera que cada colaborador se encargue de la realización de diversas tareas, complejas y significativas y labora sobre un elemento difícil con significación y entidad propia.

#### **1.3.4. Teoría Motivacional de McClelland**

Este autor sustenta y ha evidenciado científicamente en cuantiosas investigaciones desarrolladas en Harvard, que las personas

se movilizan esencialmente en base a la necesidad de poder, ogo y afiliación, y que tienen relacionada a cada una de ellas una conducta determinada. Testifica, así mismo, que la mayor parte de las personas poseen cierto grado de estas necesidades, pero estima que escasamente se dan con la misma magnitud.

McClelland orienta su teoría principalmente hacia tres clases de motivación: 1) Logro, 2) poder y 3) afiliación:

Logro: Es el estímulo de destacar, de lograr éxito. Conlleva a los sujetos a implantarse a ellos mismos altas metas que lograr. Estas personas poseen una gran necesidad de ejercer actividades, pero muy poca de asociarse con otras personas. Las personas sucumbidas por esta razón tienen el deseo de la magnificencia, apuestan por un trabajo bien desarrollado, admiten obligaciones y necesitan feedback continuo sobre su actividad

Poder: Obligación de controlar e influir a otros grupos y personas, y lograr gratitud por parte de ellos. Las personas estimuladas por esta razón les agradan que se las considere destacadas, y aspiran lograr progresivamente status y prestigio. Cotidianamente disputan porque sobresalgan sus ideales y suelen poseer una concepción “política”.

Afiliación: afán de obtener vínculos interpersonales cercanas y amistosas, ser miembro de una agrupación, etc., les agrada ser continuamente populares, el trato con los demás, no están cómodos con el trabajo individual, les gusta trabajar en equipo y apoyar a otra gente.

Con precedencia a los otros tres, añadió la motivación por competencia, que es el empuje por realizar un trabajo de gran índole. Los colaboradores estimulados por la competencia tantean predominar su trabajo, realizar capacidades para la resolución de problemas y se esfuerzan por ser creadores. Lo más primordial es que se favorecen de sus experiencias. Por lo general, tienden a desarrollar un excelente trabajo a

causa de la satisfacción interna que perciben al realizarlo y la estima que adquieren de los demás.

Las personas estimuladas por la competencia desean también un trabajo de excelente calidad por parte de sus subordinados y podrían manifestarse impacientes si de producción.

## **El Desempeño Laboral**

Los que laboran con ellos no lo realizan adecuadamente. De hecho, su empuje hacia un excelente trabajo puede llegar a ser tan grande que tienden a sobrepasar por alto la consideración de las vinculaciones humanas en el trabajo o la necesidad de conservar niveles racionales. Chiavenato (2002):

El Desempeño Laboral es conceptualizado, según Bohórquez, como el nivel de realización logrado por el colaborador en el resultado de las metas dentro de la empresa en un tiempo definido. También otro concepto atractivo es la que utiliza Chiavenato, ya que sustenta que el desempeño es eficiencia del personal que labora dentro de las empresas, la cual es fundamental para la institución, funcionando el sujeto con un gran quehacer y contento laboral. En tal sentido, el desempeño laboral de los colaboradores va a depender de su conducta y asimismo de los resultados logrados. (p.12)

Asimismo otro aporte fundamental en el concepto del desempeño laboral es dado por Stoner, quien reafirma que el desempeño laboral es la forma como los integrantes de la empresa laboran eficientemente, para lograr metas colectivas, sujetas a las normas básicas regidas con anticipación. Chiavenato (2002) afirma:

Así, se logra apreciar que esta conceptualización fundamenta que el Desempeño Laboral está referido a la forma en la que los colaboradores desarrollan de una manera eficaz sus funciones en la organización, con el propósito de lograr las metas planteadas. Aunque, otra contextualización principal es la que usan Milkovich y Boudreau, pues citan el desempeño laboral como algo unido a las peculiaridades de cada persona, entre las



cuales se pueden citar: las habilidades, necesidades y cualidades de cada sujeto, que se relacionan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la estructura en general, siendo el desempeño laboral el producto de la correlacion entre todas estas variables. (p.11)

#### **1.3.4.1. Elementos que Influyen en el Desempeño Laboral**

Diferentes autores han hallado distintas variables para evaluar el desempeño de las personas en sus centros de labores, tal es el caso de Davis y Newtrons, quienes afirman que el desempeño laboral se ve perjudicado por factores como: adaptabilidad, capacidades, comunicación, conocimientos, iniciativa, trabajo en equipo, desarrollo de talentos, estándares de trabajo, maximizar el desempeño, potencia el diseño del trabajo.

Chiavenato por otro lado explica que el desempeño laboral está fijado por factores actitudinales de las personas y factores operativos como: La actitud cooperativa, la disciplina, la iniciativa, la discreción, la responsabilidad, la presentación personal, la creatividad, la habilidad de seguridad, el interés, la capacidad de realización y Factores operativos: calidad, liderazgo, conocimiento del trabajo, trabajo en equipo, cantidad, exactitud.

#### **1.3.4.2. Definición de evaluación de desempeño**

Hoy en día la evaluación de desempeño es la manera más utilizada para apreciar o estimar el desempeño del sujeto en el cargo y su potencialidad de desarrollo. Según Werther Y Davis (2000:96), “La evaluación del desempeño establece un proceso por medio el cual se valora el rendimiento global del colaborador con base a políticas y procedimientos bien determinados”. (p.11)

De otro lado Chiavenato (2002, p. 198) indica que, “La Evaluación de Desempeño es una calificación sistemática del desempeño de cada sujeto, en cargo de las actividades que desarrolla, de las metas y los

objetivos que debe lograr y de su potencial de desarrollo". De esto se puede deducir que la Evaluación de Desempeño es un método por medio el cual se define la intervención del colaborado tomando en cuenta el desempeño y el conocimiento en el puesto, y es elemental para fijar el comportamiento de los individuos en los mismos. Este método de control está designado, a mejorar la intervención del colaborador en el trabajo, apreciando la actividad productiva, y constituyendo los programas y medios fundamentales para alcanzar obtener las operaciones más eficaces y efectivas, mejorando la calidad del trabajo en las empresas.

Terry y Franklin (1998) precisan que la evaluación del desempeño es " la estimación periódica del desempeño en el cargo de un colaborador contra los requisitos supuestos o estipulados del cargo " (p.476)

Asimismo Whether y Davis (1995) por otra parte indican que la evaluación del desempeño instituye el proceso por el cual se valora el rendimiento global del colaborador. Establece una función básica que de una manera u otra suele ejecutarse en toda institución moderna. La mayor parte de los colaboradores trata tener retroalimentación sobre la forma en que realiza sus labores y los sujetos que poseen bajo su cargo la dirección de las funciones de otros colaboradores deben estimar el desempeño individual para determinar los actos que deben elegir. (p.231)

También Arias y Espinosa (1999) indican que "La evaluación del desempeño esta referida a una serie de aspectos o factores que señalan rectamente hacia la productividad y a la calidad en el realización de un cargo o trabajo". (p.639)

Tomando en cuenta lo antes propuesto, la evaluación del desempeño faculta entender la naturaleza de las actividades que realizan los funcionarios policiales y difundir juicios de valores, que suministran información, para ayudar a ajustar y mejorar las actividades hacia el logro de los objetivos institucionales.

Por consecuente, una evaluación del desempeño, va a generar en el

funcionario policial el sentido de estímulo y superación al desarrollo profesional, generando un adecuado servicio a la comunidad, por lo que, cuando se tome en cuenta el adecuado servicio el funcionario tienda a empeñarse y su afán no pase desapercibido, ya que la institución toma interés en las actividades que realiza, para la asistencia del servicio a la comunidad.

En efecto, la evaluación del desempeño posibilita hallar recursos humanos admirables, para objetivos necesarios y específicos que logren complacer las exigencias expuestas por la sociedad y según a los cambios sociales.

Así un funcionario que practique sus actividades en un ambiente de satisfacción laboral se personifica por la de eficacia y eficiencia del mismo.

### **Importancia de la Evaluación de Desempeño**

Las razones principales para que las empresas se interesen por medir el desempeño de sus colaboradores, según Chiavenato (2002:199) son las siguientes:

Suministra un juicio metódico para argumentar incrementos salariales, transferencias, promociones, y en varias ocasiones, destitución de colaboradores.

Posibilita informar a los colaboradores como andan en el trabajo, que deben modificar en la conducta, las habilidades, en las actitudes, o los conocimientos.

Permiten que los colaboradores sepan lo que el jefe se proyecta de ellos. La evaluación es usada por los gerentes como principio para aconsejar y guiar a los subalternos con respecto a su desempeño.

Por lo anteriormente citado se debe destacar, que una de las más razones más importantes por las cuales se tiene que conllevar a cabo un idóneo procedimiento de evaluación de desempeño es que a través de

éste se le da a saber a cada sujeto evaluado cómo camina en sus actividades, lo que piensa su inspector de su trabajo, el cual puede usar la coyuntura para ofrecer las sugerencias que estime necesarias para incrementar el desempeño de sus subalternos. De igual manera le facilita a la empresa tener en cuenta cómo se desenvuelven sus colaboradores en las funciones de sus puestos.

La evaluación de desempeño es indispensable debido a que de usar acertadamente los resultados del proceso, los colaboradores pueden sentirse parte sustancial de la empresa, ya que son tomados en consideración para todo aquel dictamen de personal, que se deben tomar en la empresa, apoyando tal proceso al logro de los objetivos institucionales.

### **Objetivos de la Evaluación de Desempeño**

Según Chiavenato (1998): Los objetivos esenciales para la Evaluación del desempeño son:

Aceptar estipulaciones de evaluación del potencial humano en el sentido de precisar su total aplicación. Acepta el proceso del recurso humano como capital esencial de la organización y cuya productividad puede progresar interminablemente dependiendo de la manera de administración. Otorgar ocasiones de desarrollo y condiciones, efectivas intervención a todos los colaboradores de la empresa, tomando en cuenta, tanto los objetivos como los objetivos del sujeto. (p.266)

Por su lado Sherman,A. Bohlander, G. y Otros. (1999) plantean que los objetivos de la evaluación del desempeño son:

a) Otorgar a los colaboradores la oportunidad de examinar parcialmente el desempeño y sus reglamentos con el inspector, b) brindar al inspector los medios de reconocer las debilidades y del desenvolvimiento de un colaborador, c) Otorgar un formato que facilite al inspector sugerir un programa especial para apoyar a un colaborador a mejorar su desempeño, d) Contribuir una base para las sugerencias salariales. (p. 271)

Las evaluación del desempeño laboral en los colaboradores son desarrolladas con el objetivo de reclutar información precisa y exacta del

desarrollo de los colaboradores, detectando las fortalezas y debilidades que se muestren en el instante de cumplir con las tareas, y a su vez otorgarles a los colaboradores un instrumento que les ayude a reconocer su desarrollo ante el puesto que ejercen.

La evaluación de desempeño, como se ha citado es una forma para aumentar los resultados de los recursos humanos de la empresa, y trata de cumplir distintos objetivos intermedios. Rodríguez (2007:362) hace referencia a que los objetivos más primordiales del método de Evaluación de Desempeño son:

- a. Mejora del Desempeño. La retroalimentación del desempeño facilita al personal, especialistas de personal y gerentes de área mediar con actividades idóneas para mejorar el desempeño.
- b. Ajuste de Compensación. Las evaluaciones apoyan a los encargados del área a definir quiénes deben recibir aumentos de sueldo.
- c. Decisión de Colocación. Las transferencias, los ascensos y las degradaciones deben estar basadas en el desempeño del pasado y el esperado.
- d. Necesidad de Desarrollo y Capacitación. Un pésimo desempeño puede señalar una necesidad de preparación y un excelente desempeño la necesidad de aprovechar la energía capaz de desarrollarse.
- e. Planeación y Desarrollo de Carreras. La retroalimentación sobre el desempeño conlleva las actividades de carrera para los trayectos específicos que deben estudiarse.
- f. Deficiencia en el Proceso de Coberturas de Puestos. Un mal o buen desempeño comprende puntos débiles o fuertes para los sucesos de cobertura de vacantes para el área de personal.
- g. Inexactitudes de la Información. Un pésimo desempeño suele señalar desperfectos en la información de análisis de cargos, los propósitos de personal y demás áreas para el sistema de información de administración de personal.

- h. Errores de Diseños de Puestos. Un pésimo desempeño suele ser signo de diseños de cargos mal concebidos. Las evaluaciones colaboran a encontrar dichos errores.
- i. Igualdad de Oportunidades de Empleo. Las evaluaciones necesarias que evalúa el desempeño vinculado con los cargos para estar seguros que las decisiones internas sean las apropiadas.
- j. Desafíos Externos. Algunas veces, influencias externas perjudican el desempeño, hay que encontrarlas para que el área de personal brinde apoyo.

En base a lo que se manifiesta anteriormente se puede confirmar que a través de las evaluaciones precisas del desempeño los colaboradores se dan a conocer cuáles son sus deficiencias, y para la administración de recursos humanos las evaluaciones ayudan las colocaciones, la planeación de carrera la capacitación, las compensaciones, el desarrollo, entre otros sucesos, que sean más eficientes. De igual manera el área de recursos humanos adquiere información sobre la realización de tales actividades, lo que incluye la utilidad de las evaluaciones para verificar la calidad del desempeño de los colaboradores y el cumplimiento de los sucesos de la Administración de Recursos humanos (ARH).

**Beneficios de la Evaluación de Desempeño:** Por lo habitual cuando un suceso de evaluación de desempeño está idóneamente desarrollado, planeado y coordinado, brinda beneficios a corto plazo, mediano plazo y largo plazo. Chiavenato (1994, pp. 365-366) hace mención a que, “los primordiales favorecidos en un proceso de Evaluación de desempeño son el gerente, el sujeto y la organización”. En consiguiente se mencionan beneficios indicados por el citado autor:

#### **Beneficios para el Jefe**

Evaluar mejor el comportamiento y el desempeño de los subalternos, en base de los factores y las variables de evaluación, sobre

todo, teniendo un sistema de medida muy capaz de equilibrar la subjetividad.

Plantear disposiciones y medidas dirigidas a mejorar el estándar de desempeño de sus subalternos.

Comunicarse con sus subalternos para que entiendan la mecánica de la evaluación de desempeño como sistema objetivo, y que a través de ese sistema pueden saber cuál es su desenvolvimiento.

### **Beneficios para los Subalternos**

Saber las reglas del juego, en otras palabras las características de desempeño y comportamiento que más valora la organización y sus colaboradores

Saber cuáles son las expectativas de sus gerentes respecto de su sus fortalezas, debilidades y desempeño, según la evaluación del superior.

Conocer qué medidas y disposiciones acoge el jefe para aumentar su desempeño y las que el propio subalterno tendrá que tomar por su propia cuenta.

Autocriticar y autoevaluar su autocontrol y desarrollo.

### **Beneficios para la Organización**

Pueden estimar su potencial humano a corto plazo, mediano plazo y largo plazo, y determinar la contribución de cada colaborador.

Puede reconocer los colaboradores que necesitan perfeccionamiento y actualización en definidas áreas de actividad, y escoger a los colaboradores que tienen adecuadas condiciones para transferirlos o ascenderlos.

Puede otorgar mayor dinámica a su política de recursos humanos, brindando oportunidades a los colaboradores, incentivando la productividad e incrementando las relaciones humanas en el trabajo. Según lo citado por el autor antes mencionado, se demuestra que dicho proceso le facilita a todos los que se comprometen en él, lograr beneficios que le posibiliten desarrollar de una manera mejor sus labores en la empresa. En otras palabras, para el

colaborador, este suceso le ayuda a conocer cómo es su rendimiento y las modificaciones que necesita desarrollar de acuerdo con su desempeño y comportamiento, así como tomar en consideración las expectativas de su líder en consecuencia a su desempeño y las medidas que su jefe superior pueda llegar a tomar para incrementar su desempeño.

Chiavenato (1994) indica que a su vez el líder también adquiere beneficios pues se le brinda la facilidad de tener una base para una mejor estimación del desempeño y el comportamiento de los colaboradores, a través un sistema bien desarrollado, planificado, y coordinado para lo cual, este proceso le permite a lograr una mejor comunicación con los colaboradores haciéndoles ver la mecánica del proceso como un sistema objetivo y apto. De la misma forma la organización conseguirá beneficios del proceso, ya que se puede evaluar el potencial humano a corto plazo, mediano plazo y largo plazo, fortificando su política de Recursos Humanos al brindar oportunidades de desarrollo y crecimiento personal, mejoras y progreso de las correlaciones humanas en el trabajo, para ello se tiene que indicar con claridad a los colaboradores sus funciones y lo que se desea de ellos.

### **Políticas de Evaluación de Desempeño**

Las políticas, sustenta Balderas (1995, p.59) “sirven para orientar las acciones, guiar los programas, comunicar las decisiones de nivel estratégico, descifrar los objetivos organizacionales y saber las líneas generales a las que deberá dirigirse el funcionamiento de la organización”.

Es decir, que a través de las políticas se pueden constituir en una empresa parámetros y lineamientos que guíen los procesos y faciliten orientar las actividades no sólo de los colaboradores, sino también de todas las personas que sostiene contacto con la misma (proveedores, clientes, etc.). Las políticas valen de guía para dirigir el desempeño de las actividades y operaciones, sin olvidarse los objetivos de la empresa. Siendo las evaluaciones del desempeño un proceso que está dentro de las operaciones que se realizan en una institución, constituyendo las políticas una herramienta necesaria para su aplicación. (p.10)



## **Ventajas de la Evaluación del Desempeño**

Whether y Davis (1995) la evaluación del desempeño presenta las siguientes ventajas:

Mejora el desempeño: a través de la retroalimentación sobre el desempeño, el gerente y el especialista de personal realiza las acciones necesarias para lograr mejorar el desempeño.

Políticas de compensación: estas evaluaciones sobre desempeño ayudan a las personas tomar mejores decisiones determinando quiénes recibirán esta tasa de aumento. Varias instituciones otorgan parte de sus aumentos basándose en el valor que se determina principalmente mediante evaluaciones del desempeño.

Decisiones de Ubicación: el traslado o separaciones están basadas por lo general en el desempeño anterior o en el previsto. El traslado se debe con frecuencia a un reconocimiento en el desempeño anterior.

Necesidades de capacitación y desarrollo: el inadecuado desempeño indica la necesidad de volver a capacitar. De igual manera el desempeño adecuado o superior indica la presencia de un potencial no aprovechado.

Planeación y desarrollo de la carrera profesional: la retroalimentación sobre el desempeño guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas

Imprecisión de la información: el inadecuado desempeño indica errores en la información sobre análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de recursos humanos para la toma de decisiones. Al utilizar información que no es precisa se pueden tomar decisiones inadecuadas de contratación, capacitación o asesoría.

Errores en el diseño del puesto: el inadecuado desempeño indica errores en la concepción del puesto. Estas evaluaciones indican estos errores.

Desafíos externos: el desarrollo está determinado por factores externos, como las finanzas, la familia, la salud, etc. Si los factores mencionados aparecen en los resultados de la evaluación del desempeño, es adecuado que el departamento de personal tome sus medidas.

Lo señalado anteriormente, deduce que la evaluación permite optimizar el desempeño de los trabajadores, logrando detectar las debilidades que presentan estos al momento de ejecutar sus actividades y también posibilita detectar las debilidades que pueda presentar al puesto. Una vez evidenciado todo lo que se ha dicho se procede bien sea a planear y diseñar un puesto de trabajo o crear políticas de incentivos o de capacitación de los empleados, de ser necesarios.

### ¿Qué evaluar?

Tenemos que tener en cuenta los elementos del desempeño a evaluar, para ello existen dos posibilidades: Por criterio único y por criterios múltiples. (Es el sistema más empleado). Sean cuales sean los criterios deben reunir las siguientes características.

- **Que sea pertinente**, es decir que evalúe una característica del trabajo que influye en el rendimiento.
- **Que sea significativo**, que estén directamente relacionados con los objetivos de la institución.
- **Que sean prácticos**, que evalúe de manera eficaz y eficiente la característica que pretende calificar.
- **Que sean objetivos**, que no estén prejuiciados.
- **Que sean observables**, sin tecnicismos exagerados que impidan las observaciones de los factores en el desempeño de la tarea.

- **Que sean medibles de algún modo.** Sólo si son medibles podrán discriminar a los empleados.
- **Que sean comunes** a todos los trabajos de las personas que pretendemos calificar.
- **Que sean independientes,** o sea que el área que cada uno explora no interfiera en la de otros.

## **Factores de Evaluación**

Conforme a criterios múltiples a evaluar el desempeño de cada empleado, se consideran varios factores, entre los que se describen algunos como son:

- a. Cantidad de trabajo.
- b. Calidad
- c. Pulcritud
- d. Disciplina
- e. Orden y método
- f. Autocontrol
- g. Integridad
- h. Apariencia
- i. Conocimiento del trabajo
- j. Asistencia y Puntualidad
- k. Iniciativa
- l. Ambición profesional
- m. Organización.
- n. Planeamiento.
- o. Productividad.
- p. Responsabilidad.
- q. Relaciones Interpersonales.
- r. Trabajo en Equipo
- s. Entre otros

#### 1.4. Formulación del problema

¿Cómo se relaciona el proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de salud, San Ignacio?

#### 1.5. Justificación del estudio

##### **Justificación Legal:**

La presente investigación argumenta teniendo en cuenta la Ley N°30057 (2013) Ley de Servicio Civil y su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 040.2014.PCM para el desarrollo de la investigación del proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de salud, San Ignacio.

##### **Justificación Teórica:**

Previo al establecimiento de dicha autoridad es necesario que la población haya establecido un sistema de normas que regulen su conducta ya sea individual o de manera colectiva, como sabemos dicho sistema será en primera instancia basado en la costumbre; sin embargo, con la evolución de dicha sociedad estas normas consuetudinarias se convertirán en normas de Derecho cuyo elemento característico será la posibilidad de hacerlas efectivas aun por la fuerza. (Morales, 2014, p.08)

El presente trabajo de investigación se sustenta en el enfoque teórico del proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de salud, San Ignacio y los informes basados por el Servir, que determina como fundamento que a través de la evaluación del Proceso Sancionador y su Implementación en el Gobierno

Regional Lambayeque en el periodo 2014-2015, se busca combatir con la corrupción que pueda existir dentro de la sede del proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de salud, San Ignacio para otros Gobiernos Regionales del País.

### **Justificación Social:**

Esta investigación se lleva a cabo con la finalidad de determinar el cumplimiento del proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de salud, San Ignacio, por lo que traerá consigo diversas controversias por parte de los administrados ya sea a favor o en contra, dado a que es un tema bastante complejo de abordar para los operadores de la Administración Pública la decisión de iniciar o continuar un procedimiento administrativo sancionador a un administrado infractor que su sanción deba regirse al Ordenamiento Jurídico.

Todo procedimiento ha de procurar la igualdad de las partes, las cuales han de tener garantizado el derecho a ser oídos y escuchados por quien tenga que tomar la decisión, lo más eficiente es sancionar una conducta cuando se encuentra comprendida dentro de los elementos objetivos y subjetivos de la sanción tipificada.

Es por eso que a través del instrumento para recabar datos determinaremos que porcentajes de los administrados dan su consentimiento en la implementaron de dicho Régimen Disciplinario y lograr que se lleva acabo vertiginosamente.

#### **1.6. Hipótesis**

El proceso administrativo se relaciona significativamente con el desempeño de funciones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio.

## 1.7. Objetivos

### 1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio.

### 1.7.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel del proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio.
- Conocer el nivel de desempeño de funciones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio.
- Evaluar el grado de relación entre el proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio.

## II.METODO

### 2.1. Diseño de la investigación

La presente investigación, tomando como base el criterio de Hernández S. (2000) es de tipo descriptivo - correlacional.

La investigación descriptiva pretende especificar las características, las propiedades, y los perfiles de grupos, personas, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Hernández, 2003)

La investigación correlacional, es un tipo de estudio que tiene como finalidad evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos,

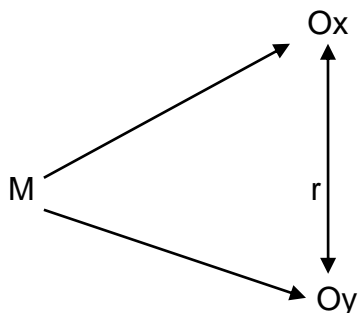
categorías o variables. Los estudios cuantitativos correlacionales evalúan el grado de relación entre dos o más variables (Hernández, 2003)

Ávila (1992) Menciona que: “Los estudios correlacionales permiten investigar hasta qué punto los cambios de una variable dependen de los cambios de otras. La magnitud de la relación se calcula de un coeficiente de correlación”.

#### **Diseño de estudio:**

El presente trabajo de investigación se realizó bajo un diseño Descriptivo – Correlacional. Este diseño está orientado a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés de una misma muestra de individuos o el nivel de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados. (Sánchez, 1998, p.79)

Cuyo esquema es el siguiente:



M=Muestra de estudio

Ox=Información del proceso administrativo

Oy=Información desempeño laboral

## **2.2. Variables.**

### **2.2.1. Definición conceptual**

#### **Variable 1**

##### **Proceso administrativo**

A través de la Ley Servir se pretende realizar cambios para beneficiar a los empleados públicos que estarán bajo un único régimen laboral, en la que el procedimiento disciplinario se basará en un procedimiento interno, que se desarrolla de oficio, e implica regular el ejercicio de los poderes disciplinarios de la Administración respecto a sus agentes, con el fin de conservar el buen orden en el desarrollo de la función pública. (Morales, 2014, p.19)

## **Variable 2**

### **Desempeño de funciones**

Según Chiavenato (2000), define el desempeño como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (p.44)

### **Desempeño de funciones**

Chiavenato (2000), El procedimiento para evaluar el personal se denomina evaluación de desempeño, y generalmente, se elabora a partir de programas formales de evaluación, basados en una cantidad razonable de informaciones respecto a los empleados y a su desempeño en el cargo.

### **Desempeño de funciones**

Chiavenato (2000), "Se expresa de acuerdo a la medición de las dimensiones estructura orgánica, Funciones y Procedimientos, Recursos Humanos, Recursos Físicos y programas informáticos". (p.11)



### 2.2.2. Operacionalización de Variable

Tabla N 01 Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Categorías	Escala de medición
PROCESO ADMINISTRATIVO	Normas y Procedimientos	Los servidores públicos deben conocer la estipulado en Ley servir, para no incurrirán en cometer faltas. El 80% de la población	Optimo  Bueno	

		<p>desconoce de los procedimientos estipulados en la Ley.</p> <p>Si el servidor público muestra interés por sus funciones se incrementara el bono por gratificaciones.</p> <p>Se recompensara al servir público por su desempeño a través de las Gratificaciones.</p> <p>Los servidores jubilados cobraran mensualmente el monto mayor al estipulado ahora.</p>	Regular	
	Faltas	<p>Incorre en actos de desobediencia dentro de la Sede.</p> <p>Cumple con el horario de trabajo.</p>		
	Sanciones	<p>Lo han amonestado por escrito reiteradas veces.</p> <p>Lo han suspendido durante el año 2015, hasta la fecha.</p> <p>Ha sido denunciado por delitos contra la Administración Pública</p>		
DESEMPEÑO DE FUNNCIONES	Desempeño de la tarea	<p>Completa las tareas</p> <p>Calidad del trabajo</p>	ALTO MEDIO BAJO	
	Desempeño contextual	<p>Tarea extra</p> <p>Cooperación y ayuda a los demás</p>		
	Desempeño	Generación de nuevas ideas		

	adaptativo	Actuación adecuada		
	Comportamiento laboral contra productivo	Realización inadecuada de las tareas Accidentes, insultos y chismes sobre compañeros de trabajo		
	Motivación	Se estimula los actos positivos que se dan dentro y fuera de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio. Se siente motivado para cumplir con las acciones de trabajo que le demanda su institución Te involucras en el desarrollo del trabajo sin tener en cuenta la remuneración percibida La remuneración que percibe, es un condicionante para desarrollar, motivar su trabajo y para valorar el trabajo desarrollado dentro de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio.		
	Eficacia	Concretiza sus metas de trabajo según lo planificado Informa oportunamente de las acciones desarrolladas dentro de la de los		

		<p>trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio.</p> <p>Crea un clima favorable durante el desarrollo de su trabajo</p> <p>Propicia la participación activa de los todos los trabajadores de la de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio.</p> <p>Prioriza su trabajo en función a las políticas</p>		
	Efectividad	<p>Desarrolla su trabajo en función del tiempo programado</p> <p>Distribuyen adecuadamente los recursos que se le asignan a su área de trabajo</p> <p>Utiliza de manera racional los medios y materiales que le asigna la de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio.</p> <p>El desarrollo de su trabajo está organizado en función del tiempo programado</p> <p>Ejecuta el trabajo a su cargo en función a las necesidades de sus beneficiarios</p>		
	Eficiencia	Su trabajo es desarrollado a		

		<p>cabalidad y en el tiempo programado</p> <p>Su trabajo desarrollado cumple con las normas establecidas por la de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio</p> <p>Coordina el desarrollo de su trabajo con el resto de trabajadores de la de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio.</p> <p>Se esmera por alcanzar el desarrollo de sus tareas asignadas</p> <p>Identifica las situaciones problemáticas y la soluciona a tiempo</p>		
--	--	---	--	--

Fuente: Elaborada por la autora

### 2.3. Población y muestra

Población:

La población está constituida por 75 de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio.

Muestra:

La muestra considerada por el integro de Esta conformada por 75 trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio, por tanto la muestra es igual a la población.

Se hizo uso del muestreo no probabilístico por conveniencia, donde se consideró intencionalmente a toda la población dado que reunían las características para el estudio, por tanto se consideró trabajar con el total de la población.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos del presente trabajo de investigación se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos.

**Análisis documental:** El análisis documental es un trabajo mediante el cual por un proceso intelectual extraemos unas nociones del documento para presentarlo y facilitar el acceso a los originales. Analizar, por tanto, es derivar de un documento el conjunto de palabras y símbolos que le sirven de representación.

**Técnica de observación:** fue aplicado a través de una ficha de observación, la cual se considera como una especie de procedimiento de investigación, el cual consiste básicamente en poder utilizar instrumentos adecuados para poder establecer una relación entre la hipótesis y los hechos reales, a través de la observación científica, también de la investigación sistematizada y

ordenada.

Los instrumentos que utilizo la ficha de observación para poder registrar la descripción detallada de las cosas observadas e investigadas, además se considera también que este instrumento hace posible la recolección de datos, basado en un objetivo específico, en el cual se determinan variables específicas.

**Método Empírico.** – Basado en la observación directa, permitió adquirir mayor conocimiento respecto al desconocimiento por parte de los servidores sobre la Ley servir.

Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad. (Murillo, 2008)

**Método Hipotético Deductivo.** - Dada la naturaleza del trabajo se planteó una hipótesis que luego de un tratamiento a la variable dependiente buscó dar explicaciones de los datos y arribar a conclusiones. También se aplicó una prueba de hipótesis logrando determinar su validez.

**Método histórico o tendencial.** - Este método permitió adquirir mayor conocimiento respecto a la evolución del objeto de estudio a través del tiempo y del espacio, el mismo que nos ayudó a caracterizar la situación problemática de la investigación desde un contexto mundial, latinoamericano, nacional y local.

**Método de análisis.** - Este método permitió investigar analizar la información relevante respecto al marco teórico, así mismo sirvió para procesar la información recogida luego de aplicar los instrumentos de trabajo de campo que permitieron formular las conclusiones finales de la

investigación.

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Este método efectúa la relación, sin considerarlas dependientes e independientes, debido a que no evalúa la causalidad. El coeficiente de correlación de Pearson se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra en dos variables. Se relacionan las puntuaciones recolectadas de una variable, con las puntuaciones obtenidas de la otra, con los mismos participantes. (Hernández, Fernández y Baptista 2011, p.311)

En la investigación se emplearán las formulas de la estadística aplicada, trabajadas desde los Programas SPSS y Excel. Las técnicas de procesamiento de información utilizadas se realizaron manualmente y electrónicamente a través de la utilización del programa SPSS, lo que permitió obtener resultados con precisión y confiabilidad.

Las técnicas de análisis e interpretación de resultados se han realizado mediante las pruebas de COEFICIENTE DE CORRELACION DE PEARSON.

Mediante la técnica de COEFICIENTE DE CORRELACION DE PEARSON se ha realizado el análisis correlacional entre las dimensiones de la variable Proceso administrativo y la Variable desempeño de funciones.

En la elaboración y análisis de las tablas estadísticas se utilizará las siguientes medidas:

### FRECUENCIA PORCENTUAL

$$\% = \frac{fi ( 100 )}{\text{-----}}$$



**n**

**Donde:**

% = Es el porcentaje a hallar.

fi = Es la frecuencia del dato.

n = Es el número de datos.

## **MEDIDA DE TENDENCIA CENTRAL**

### **Media aritmética (X)**

Esta medida se utilizó para obtener el puntaje promedio de trabajadores nombrados después de la aplicación del Pre – Test y del Post Test.

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

**Dónde:**

$\bar{X}$  = Media Aritmética

$\Sigma$  = Sumatoria

fi = Frecuencia

Xn = Valores individuales de variables

n = Muestra

## **MEDIDAS DE DISPERSIÓN.**

## Desviación Estándar (S)

Esta medida indica el grado en que los datos numéricos tienden a extenderse alrededor del valor promedio.

$$S = \sqrt{\frac{\sum f_i (X_i - \bar{X})^2}{n}}$$

Donde:

S = Desviación Estándar

$\sum$  = Sumatoria

$f_i$  = Frecuencia de las puntuaciones  $X_i$

$X_i$  = Valor individual de la variable

$\bar{X}$  = Media Aritmética

n = Muestra

## Coeficiente de Variabilidad (C.V.)

Esta medida sirve para determinar la homogeneidad del grupo de nombrados y por funcionamiento que se analiza.

$$C.V. = \frac{S}{\bar{X}} 100 \%$$

Donde:

C.V. = Coeficiente de Variabilidad

S = Desviación estándar

$\bar{X}$  = Media Aritmética

100% = Valor constante

## 2.6. Validez y confiabilidad

Todo instrumento de recolección de datos resumirá 2 requisitos principales: validez y confiabilidad. Con la validez determinamos la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems que miden las variables correspondientes. Se estima la validez como el hecho de que una prueba sea de tal manera y aplicada, concebida y elaborada y que mida lo que se propone medir.

Tejada (1995), citado por Carrasco (2009), expresa la validez como: "... el grado de precisión con que el test utilizado mide realmente lo que está destinado a medir" (p. 26). Es decir, la validez se considera como un conjunto específico en el sentido que se refiere a un propósito especial y a un determinado grupo de sujetos.

Asimismo, el juicio de Jueces o expertos pretende lograr validez de contenido de los instrumentos que será expresada por profesionales de alta trayectoria profesional en el ámbito de la elaboración de instrumentos.

Los mismos tendrán la oportunidad de hacer las debidas correcciones en cuanto al contenido, pertinencia, ambigüedad, redacción y otros aspectos que consideraron necesario realizar mejoras. Al cumplirse éste procedimiento, las observaciones y sugerencias de los expertos, permitirán el rediseño del instrumento de medición, para luego someterlo a la confiabilidad.

### **Ficha de Consolidado de Juicio De Expertos**

**Investigación:** "Determinar el nivel de relación entre el proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio".

## Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad es la condición de un instrumento de medición, permitiéndole alcanzar los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupo de personas en distintos periodos de tiempo. Neil, (1997) citado por Carrasco, (2009) menciona sobre “algo que es confiable, funciona en el futuro como lo hecho en el pasado. Una medida o prueba de conducta confiable, puede medir la misma cosa más de una vez y producirá los mismos resultados”.

En el actual trabajo de investigación se hizo uso del coeficiente Alpha de Cronbach, que describe la estimación de confiabilidad basada en la correlación promedio entre reactivos dentro de una prueba. (Hernández, 2010), acotan que un coeficiente de confiabilidad será más significativo en tanto más se acerque el coeficiente a uno (1), lo cual significará un mínimo error de medición. La medición oscila de 0 a 1, tal cual se muestra en continuación: De 0.00 a 0.19 representa un nivel de confiabilidad muy débil; de 0.20 a 0.39 débil; de 0.40 a 0.59 tiene un nivel moderado; por su parte, de 0.60 a 0.79 es fuerte; y, finalmente, de 0.80 a 1.00 significa un grado de confiabilidad muy fuerte.

La ecuación de fórmula que ha usado para calcular el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach es el siguiente:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

$\alpha$  = Alpha de Cronbach

K = Cantidad de ítems de la prueba

$\sum S_i^2$  = Sumatoria de la varianza de cada ítem

$S_t^2$  = Varianza total

#### Estadísticos de fiabilidad

Variable	Alpha de Cronbach	N° de elementos
Proceso administrativo	0.920	28
desempeño de funciones	0.890	28

#### 2.7. Aspectos éticos

En esta investigación se recogen los aportes de Babbie (2000) que respecto a la ética en la investigación científica sostiene que la participación de las unidades muestrales (las personas) debe ser en forma voluntaria y por ningún motivo se le puede obligar o coaccionar para que en una encuesta responder de una determinada forma. Así mismo se debe guardar el anonimato y confidencialidad de los datos recogidos de los participantes.

Por otra parte, en ningún momento se puede ocultar la identidad del investigador o del estudio que se va a realizar puesto que la investigación científica requiere aplicar parámetros éticos de transparencia y honestidad, y por ningún motivo se debe entrever duda o sospecha sobre sus resultados. Por lo tanto, consideramos que este estudio reúne los requisitos indispensables de ética para su desarrollo.

### III.RESULTADOS

#### Objetivo específico1.

Determinar el nivel del proceso administrativo de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.

Tabla 2.

*Nivel del proceso administrativo en su dimensión normas y procedimientos de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.*

NIVEL	f	%
OPTIMO	12	16.00
BUENO	38	50.67
REGULAR	25	33.33
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100.00</b>

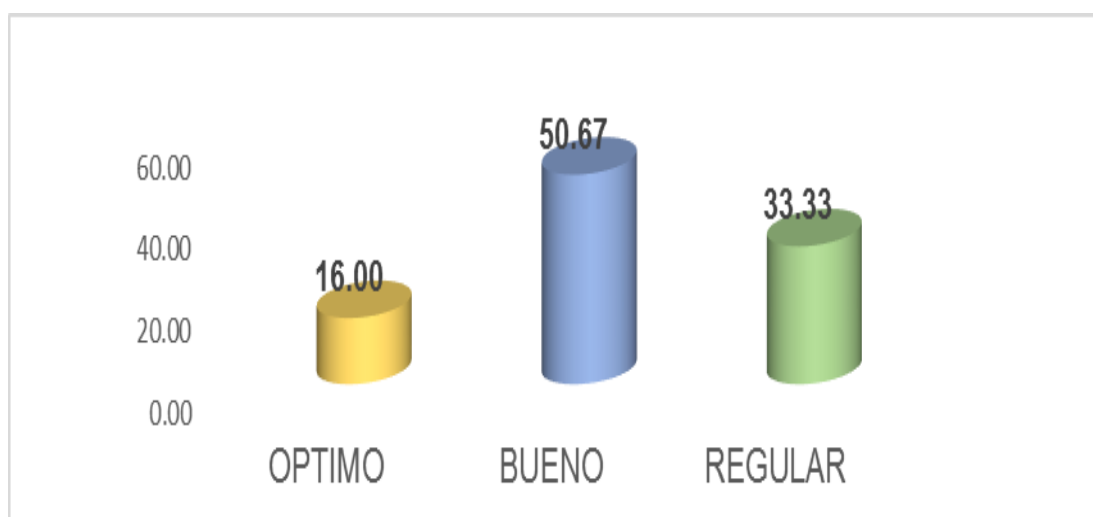


Figura 1. Distribución nivel del proceso administrativo en su dimensión normas y procedimientos de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio

#### Interpretación:

En la tabla 2 y figura 1, se muestran los resultados del proceso administrativo en su dimensión normas y procedimientos; donde el 50.0% de los trabajadores administrativos encuestados mencionan que las normas y procedimientos son bueno, el 33.33% de los trabajadores administrativos encuestados mencionan que las normas y procedimientos son regular y por ultimo con un 16.0% de los trabajadores administrativo encuestados mencionan que las normas y procedimientos es óptimo.

Tabla 3.

*Nivel del proceso administrativo en su dimensión faltas de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.*

<b>NIVEL</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
OPTIMO	11	14.67
BUENO	42	56.00
REGULAR	22	29.33
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100.00</b>

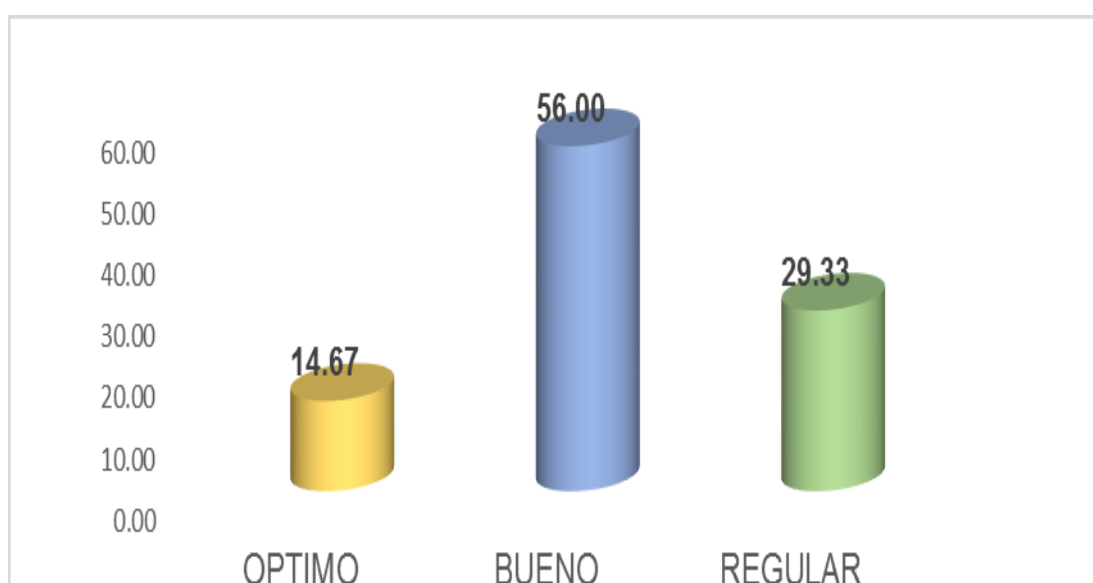


Figura 2. Distribución nivel del proceso administrativo en su dimensión faltas de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio

### **Interpretación:**

En la tabla 3 y figura 2, se muestran los resultados del proceso administrativo en su dimensión faltas; donde el 56.0% de los trabajadores administrativos encuestados opinan que las faltas tienen un nivel bueno, el 29.33% de los trabajadores administrativos encuestados mencionan que las faltas tienen un nivel regular y por ultimo con un 14.67% de los trabajadores administrativo encuestados mencionan que las faltas tienen un nivel es óptimo.

Tabla 4.

*Nivel del proceso administrativo en su dimensión sanciones de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.*

NIVEL	f	%
OPTIMO	12	16.00
BUENO	25	33.33
REGULAR	38	50.67
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100.00</b>

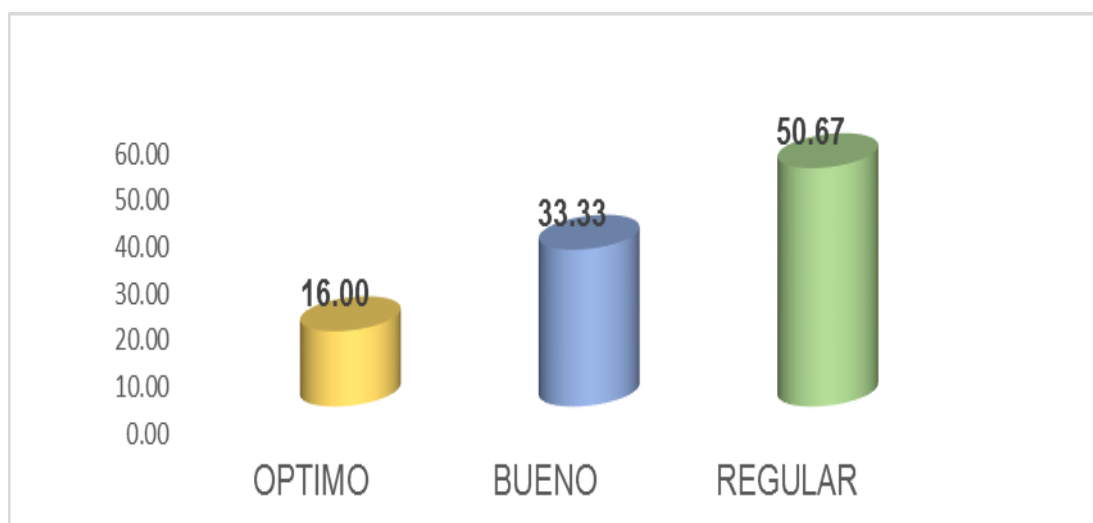


Figura 3. Distribución nivel del proceso administrativo en su dimensión sanciones de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio

### Interpretación:

En la tabla 4 y figura 3, se muestran los resultados del proceso administrativo en su dimensión sanciones; donde el 50.67% de los trabajadores administrativos encuestados opinan que las sanciones tienen un nivel regular, el 33.33% de los trabajadores administrativos encuestados mencionan que las sanciones tienen un nivel bueno y por ultimo con un 16.0% de los trabajadores administrativo encuestados mencionan que las



sanciones tienen un nivel es óptimo.

Tabla 5.

*Nivel del proceso administrativo en sus dimensiones de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.*

	Normas y Procedimientos	Faltas	Sanciones
NIVEL	%	%	%
OPTIMO	16.00	14.67	16.00
BUENO	50.67	56.00	33.33
REGULAR	33.33	29.33	50.67
TOTAL	100.00	100.00	100.00

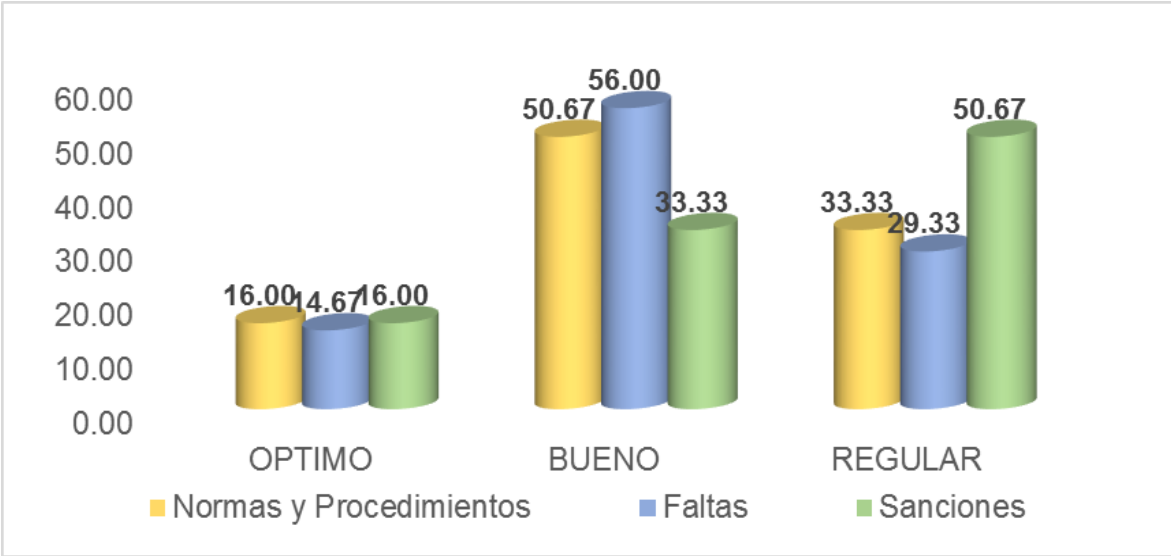


Figura 4. Distribución nivel del proceso administrativo en sus dimensiones de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio

**Interpretación:**

En la tabla 5 y figura 4 se muestran los resultados del proceso administrativo según dimensiones; donde el mayor porcentaje promedio 46.67% de los trabajadores administrativos encuestados opinan que el proceso administrativo tienen un nivel bueno, el 37.77% de los trabajadores

administrativos encuestados opinan que el proceso administrativo tiene un nivel regular y por ultimo con un 15.56% de los trabajadores administrativo encuestados opinan que el proceso administrativo tienen un nivel óptimo.

Tabla 6.

*Nivel de desempeño de funciones en su dimensión desempeño de la tarea de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio*

NIVEL	f	%
ALTO	16	21.33
MEDIO	28	37.33
BAJO	31	41.33
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100.00</b>

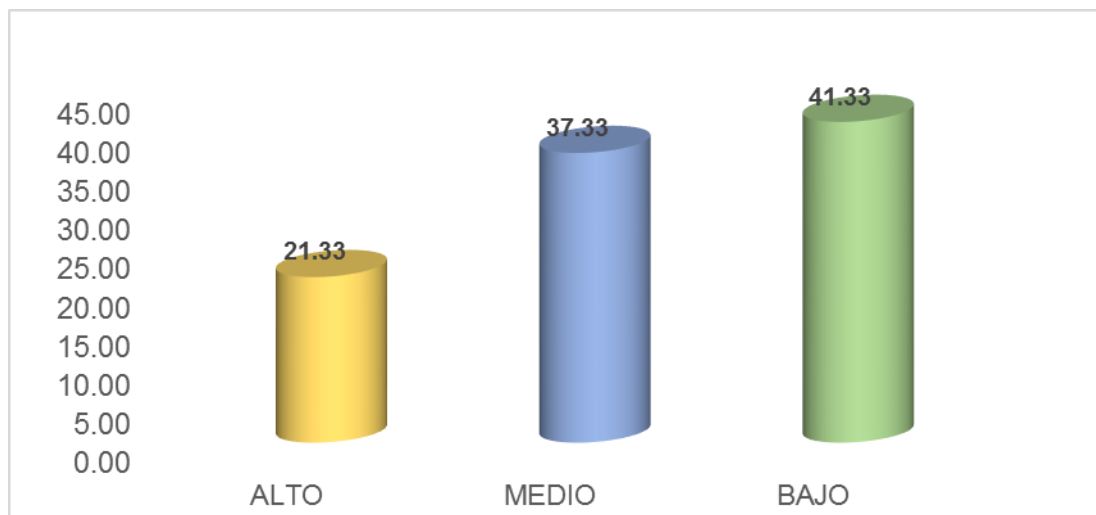


Figura 5. Distribución nivel del desempeño de funciones en su dimensión desempeño de la tarea de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio

#### **Interpretación:**

En la tabla 6 y figura 5, se muestran los resultados del desempeño de funciones en su dimensión desempeño de la tarea donde el 41.33% de los trabajadores administrativos encuestados opinan que el desempeño de la tarea se encuentra en un nivel bajo, el 37.33% de los trabajadores administrativos encuestados mencionan que el desempeño de la tarea se encuentran en un nivel medio y por ultimo con un 21.33% de los

trabajadores administrativo encuestados mencionan que el desempeño de la tarea tienen un nivel alto.

Tabla 7.

*Nivel de desempeño de funciones en su dimensión desempeño contextual de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio*

NIVEL	f	%
ALTO	16	21.33
MEDIO	28	37.33
BAJO	31	41.33
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100.00</b>

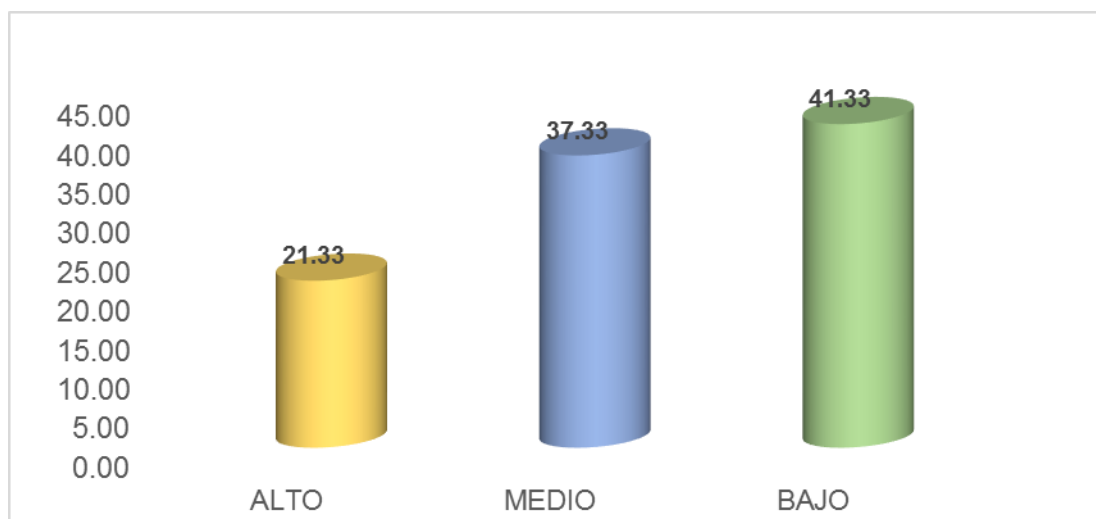


Figura 6. Distribución nivel del desempeño de funciones en su dimensión desempeño contextual de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio

#### **Interpretación:**

En la tabla 7 y figura 6, se muestran los resultados del desempeño de funciones en su dimensión desempeño contextual; donde el 41.33% de los trabajadores administrativos encuestados opinan que el desempeño contextual se encuentra en un nivel bajo, el 37.33% de los trabajadores administrativos encuestados mencionan que el desempeño contextual se encuentra en un nivel medio y por ultimo con un 21.33% de los trabajadores

administrativo encuestados mencionan que el desempeño contextual se encuentra en un nivel alto.

Tabla 8.

*Nivel de desempeño de funciones en su dimensión desempeño adaptativo de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio*

NIVEL	f	%
ALTO	18	24.00
MEDIO	28	37.33
BAJO	29	38.67
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100.00</b>

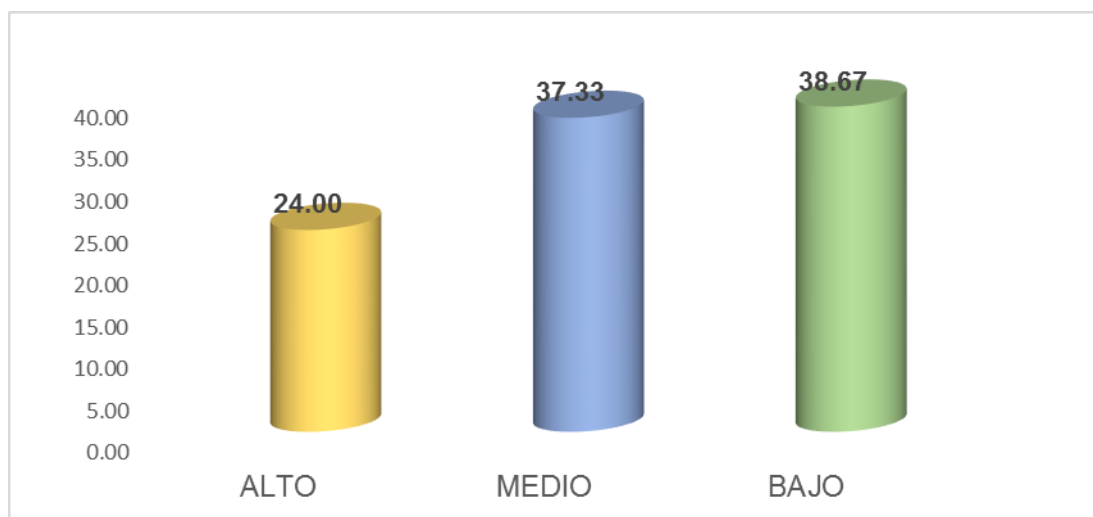


Figura 7. Distribución nivel del desempeño de funciones en su dimensión desempeño adaptativo de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio

#### **Interpretación:**

En la tabla 8 y figura 7, se muestran los resultados del desempeño de funciones en su dimensión desempeño adaptativo; donde el 38.67% de los trabajadores administrativos encuestados opinan que el desempeño adaptativo se encuentra en un nivel bajo, el 37.33% de los trabajadores administrativos encuestados mencionan que el desempeño adaptativo se encuentra en un nivel medio y por ultimo con un 24.0% de los trabajadores administrativo encuestados mencionan que el desempeño adaptativo se

encuentra en un nivel alto.

Tabla 9.

*Nivel de desempeño de funciones en su dimensión comportamiento laboral contra productivo de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio*

NIVEL	f	%
ALTO	19	25.33
MEDIO	25	33.33
BAJO	31	41.33
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100.00</b>

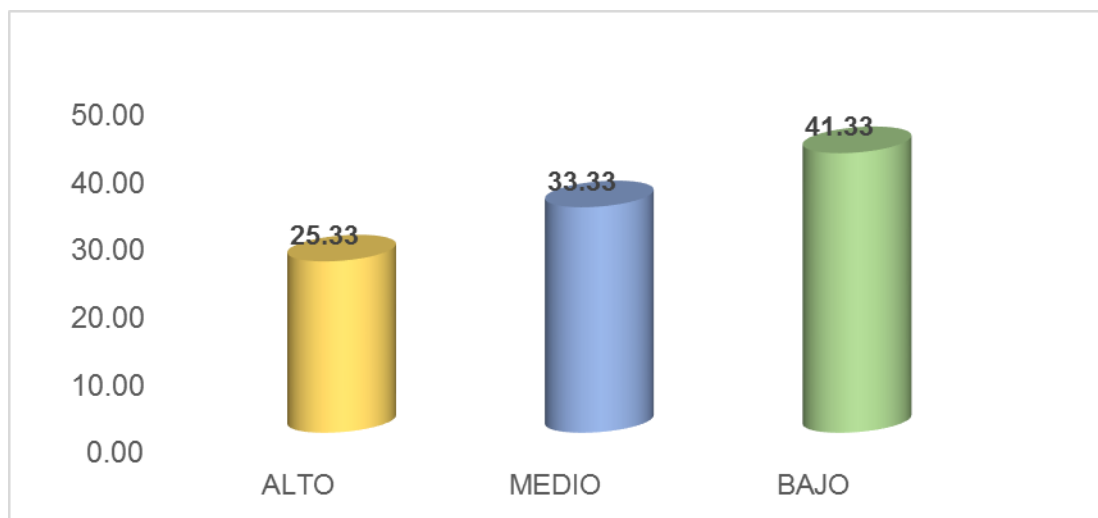


Figura 8 Distribución nivel del desempeño de funciones en su dimensión comportamiento laboral contra productivo de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio

### Interpretación:

En la tabla 9 y figura 8, se muestran los resultados del desempeño de funciones en su dimensión comportamiento laboral contra productivo; donde el 41.33% de los trabajadores administrativos encuestados opinan que el comportamiento laboral contra productivo tienen un nivel bajo, el 33.33% de

los trabajadores administrativos encuestados opinan que el comportamiento laboral contra productivo tienen un nivel medio y por ultimo con un 25.33% de los trabajadores administrativo encuestados mencionan que el comportamiento laboral contra productivo tienen un nivel es alto.

Tabla 10.

*Nivel de desempeño de funciones en su dimensión motivación de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio*

<b>NIVEL</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
ALTO	18	24.00
MEDIO	20	26.67
BAJO	37	49.33
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100.00</b>

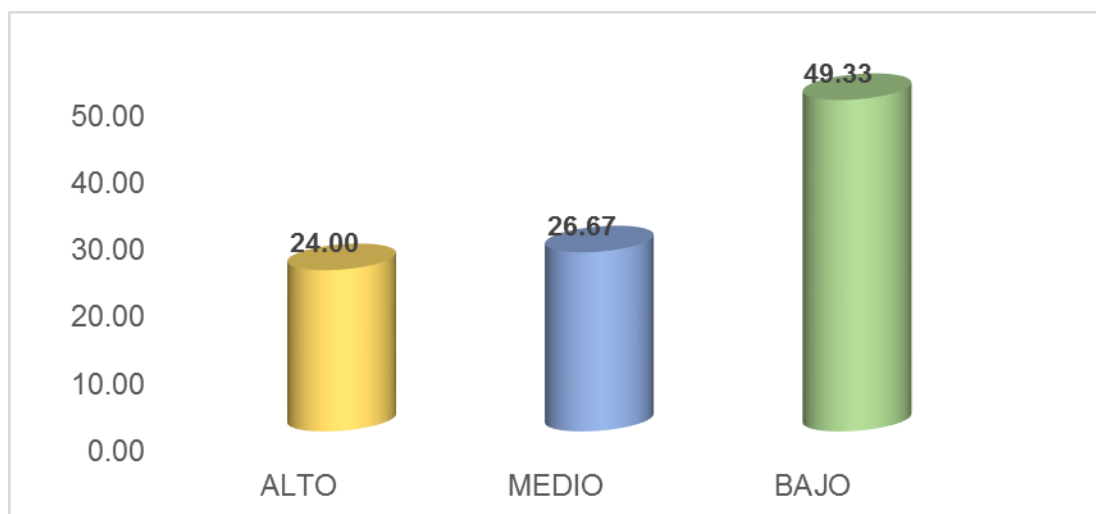


Figura 9. Distribución nivel del desempeño de funciones en su dimensión motivación de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio

### **Interpretación:**

En la tabla 10 y figura 9, se muestran los resultados del desempeño de funciones en su dimensión motivación; donde el 49.33% de los trabajadores administrativos encuestados opinan que la motivación se encuentra en un nivel bajo, el 26.67% de los trabajadores administrativos encuestados opinan

que la motivación se encuentra en un nivel medio y por ultimo con un 24.0% de los trabajadores administrativo encuestados opinan que la motivación se encuentra en un nivel alto.

Tabla 11.

*Nivel de desempeño de funciones en su dimensión eficacia de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio*

NIVEL	f	%
ALTO	4	5.33
MEDIO	30	40.00
BAJO	41	54.67
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100.00</b>

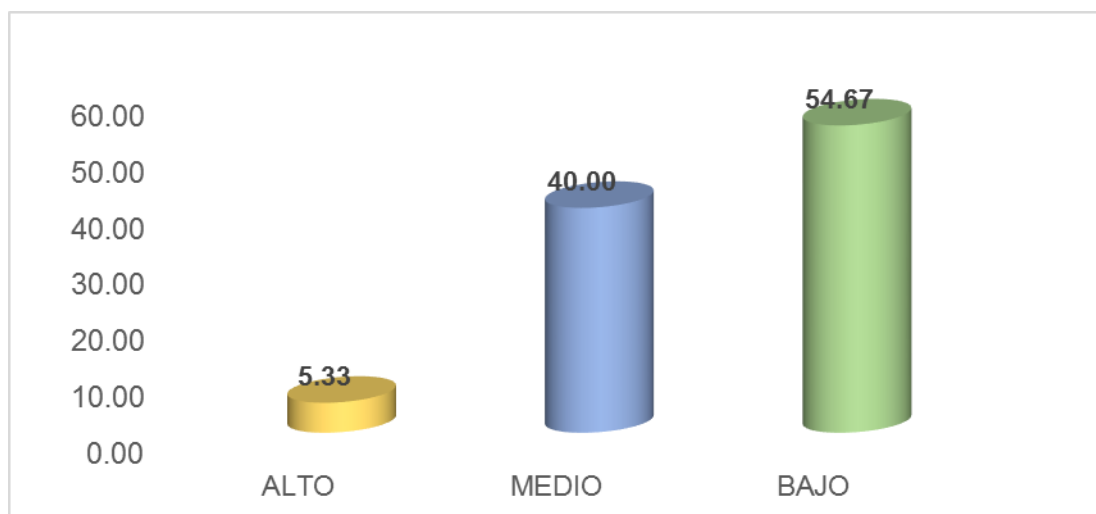


Figura 10. Distribución nivel del desempeño de funciones en su dimensión eficacia de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio

### Interpretación:

En la tabla 11 y figura 10, se muestran los resultados del desempeño de funciones en su dimensión eficacia; donde el 54.67% de los trabajadores administrativos encuestados opinan que la eficacia se encuentra en un nivel

bajo, el 40.0% de los trabajadores administrativos encuestados opinan que la eficacia se encuentra en un nivel medio y por ultimo con un 5.33% de los trabajadores administrativo encuestados opinan que la eficacia se encuentra en un nivel alto.

Tabla 12.

*Nivel de desempeño de funciones en su dimensión efectividad de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.*

NIVEL	f	%
ALTO	26	34.67
MEDIO	37	49.33
BAJO	12	16.00
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100.00</b>

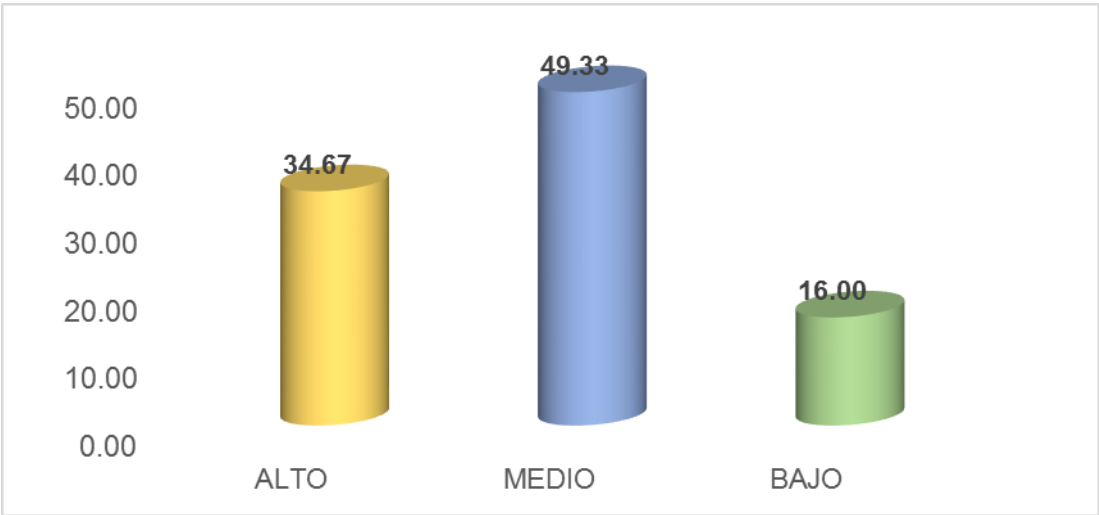


Figura 11. Distribución nivel del desempeño de funciones en su dimensión efectividad de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio

**Interpretación:**

En la tabla 12 y figura 11, se muestran los resultados del desempeño de funciones en su dimensión efectividad; donde el 49.33% de los trabajadores administrativos encuestados opinan que la efectividad se encuentra en un nivel medio, el 34.67% de los trabajadores administrativos encuestados opinan que la efectividad se encuentra en un nivel alto y por ultimo con un



16.0% de los trabajadores administrativo encuestados opinan que la efectividad se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 13.

*Nivel de desempeño de funciones en su dimensión eficiencia de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.*

<b>NIVEL</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
ALTO	19	25.33
MEDIO	25	33.33
BAJO	31	41.33
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100.00</b>

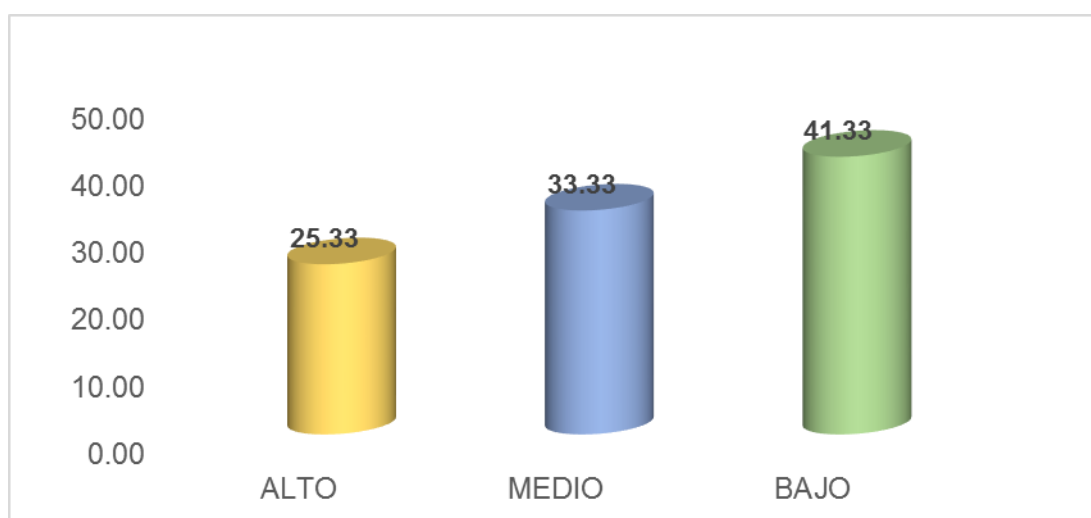


Figura 12. Distribución nivel del desempeño de funciones en su dimensión eficiencia de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio

### **Interpretación:**

En la tabla 13 y figura 12, se muestran los resultados del desempeño de funciones en su dimensión eficiencia; donde el 41.33% de los trabajadores administrativos encuestados opinan que la eficiencia se encuentra en un nivel bajo, el 33.33% de los trabajadores administrativos encuestados opinan

que la eficiencia se encuentra en un nivel medio y por ultimo con un 25.33% de los trabajadores administrativo encuestados opinan que la eficiencia se

NIVEL	Desempeño de la Tarea	Desempeño Contextual	Desempeño Adaptativo	Comportamiento Laboral contra Productivo	Motivación	Eficacia	Efectividad	Eficiencia
	%	%	%	%	%	%	%	%
ALTO	14.67	21.33	24.00	25.33	24.00	5.33	34.67	25.33
MEDIO	50.67	37.33	37.33	33.33	26.67	40.00	49.33	33.33
BAJO	34.67	41.33	38.67	41.33	49.33	54.67	16.00	41.33
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

encuentra con un nivel alto.

Tabla 14.  
*Distribución de niveles de desempeño de funciones según dimensiones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio.*

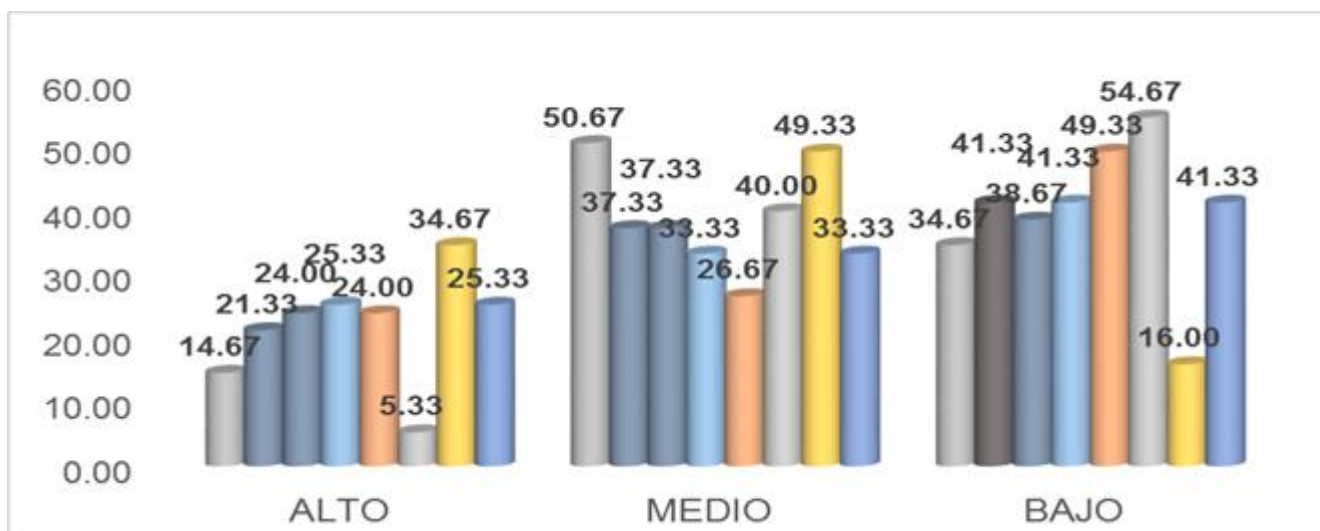


Figura 13. Distribución niveles del desempeño de funciones según dimensiones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio

### Interpretación:

En la tabla 14 y figura 13, se muestra los resultados obtenidos del desempeño de funciones según dimensiones; donde el mayor porcentaje promedio 39.67% de los trabajadores opinan que el desempeño de funciones se encuentra en un nivel bajo, el 38.50% de los trabajadores encuestados opinan que el desempeño de funciones está en un nivel medio y solamente el 21.83% de los trabajadores encuestados opinan que el desempeño de funciones se encuentra en un nivel alto.

### Objetivo específico 3.

Determinar el grado de relación entre el proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.

Tabla 15.

Relación relación entre el proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio.

#### Correlaciones

		Proceso administrativo	Desempeño de funciones
Proceso administrativo	Correlación de Pearson	1	,631**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	75	75
Desempeño de funciones	Correlación de Pearson	,631**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	75	75

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### Interpretación

En la tabla 15, se observa el coeficiente de correlación de Pearson de 0.631 que nos indica que existe relación positiva entre las variables las entre el proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio; además el nivel de relación es altamente significativo en el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$ , por lo tanto se concluye que existe relación entre el proceso administrativo y desempeño de funciones.

#### IV.DISCUSION

- Al inicio de la investigación, mediante la observación se ha detectado a trabajadores con una insatisfacción a nivel de proceso administrativo, esta problemática se evidenció mediante la aplicación de un cuestionario que midió el nivel de proceso administrativo, cuyo resultado que se obtuvo es bajo - regular.

- Mediante los objetivos propuestos encontramos en base a los resultados del nivel del proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio que el resultados del proceso administrativo según dimensiones; el mayor porcentaje promedio es 46.67% de los trabajadores administrativos encuestados los que opinan que el proceso administrativo tiene un nivel bueno, el 37.77% de los trabajadores administrativos encuestados opinan que el proceso administrativo tiene un nivel regular y por ultimo con un 15.56% de los trabajadores administrativo encuestados opinan que el proceso administrativo tienen un nivel óptimo; el segundo objetivo del presente trabajo indica que los resultados obtenidos del desempeño de funciones según dimensiones; donde el mayor porcentaje promedio es 39.67% de los trabajadores encuestados los que opinan que el desempeño de funciones se encuentra en un nivel bajo, el 38.50% de los trabajadores encuestados opinan que el desempeño de funciones está en un nivel medio y solamente el 21.83% de los trabajadores encuestados opinan que el desempeño de funciones se encuentra en un nivel alto y por último objetivo permitiría tomar nota y atención de esta problemática por parte de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio donde se observa el coeficiente de correlación de Pearson de 0.631 que nos indica que existe relación positiva entre las variables, el proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio; además el nivel de relación es altamente significativo

en el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$ , por lo tanto se concluye que existe relación entre el proceso administrativo y desempeño de funciones.

- De acuerdo a la hipótesis planteada de la investigación se determinó que SI existe una relación entre el proceso administrativo y significativamente con el desempeño de labores de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio.

- Estos factores presionan al trabajador a adoptar ciertos comportamientos que le hacen acreedor a situaciones que se puede comparar con los antecedentes de estudio vistas en el presente trabajo como la realizada por Torres (2002) quienes adquieren basado en una investigación de campo de tipo evaluativo, se propuso evaluar el desempeño del personal que labora en el Departamento de Recursos humanos de esa Fundación, con una población de 03 empleados, tomada en una totalidad como muestra de Estudio. El resultado de dicha investigación permitió concluir que la institución carece de esa evaluación de desempeño y por lo tanto se hace necesario implementarla de forma periódica y así planificar para sus trabajadores, cursos tanto de adiestramiento como de capacitación que le permita a la organización mejorar la calidad de servicio que presta a la colectividad larense.

## V.CONCLUSIONES

- Se identificó el nivel del proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio en donde los resultados del proceso administrativo según dimensiones; el mayor porcentaje promedio 46.67% de los trabajadores administrativos encuestados opinan que el proceso administrativo tienen un nivel bueno, el 37.77% de los trabajadores administrativos encuestados opinan que el proceso administrativo tiene un nivel regular y por ultimo con un 15.56% de los trabajadores administrativo encuestados opinan que el proceso administrativo tienen un nivel óptimo.
- Se conoció el nivel de desempeño de funciones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio, en donde los resultados obtenidos del desempeño de funciones según dimensiones; el mayor porcentaje promedio 39.67% de los trabajadores opinan que el desempeño de funciones se encuentra en un nivel bajo, el 38.50% de los trabajadores encuestados opinan que el desempeño de funciones está en un nivel medio y solamente el 21.83% de los trabajadores encuestados opinan que el desempeño de funciones se encuentra en un nivel alto.
- Se evaluó el grado de relación entre el proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio, se observa el coeficiente de correlación de Pearson de 0.631 que nos indica que existe relación positiva entre las variables entre el proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio; además el nivel de relación es altamente significativo en el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$ , por lo tanto se concluye que existe relación entre el proceso administrativo y desempeño de funciones.

## **VI.RECOMENDACIONES**

Es recomendable que la Oficina Regional de Recursos Humanos brinde mayor interés en los trabajadores de la unidad ejecutora de salud, San Ignacio y los oriente en conocimiento de la Ley Servir. Sería beneficioso que se implemente a la brevedad la Ley Servir N° 30057, para evitar impunidad.

El Estado debería presupuestar dinero para cubrir los gastos de funcionamiento, en contratación de personal, para bienes y servicios. De esa manera el proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio se desarrollaría de manera eficiente.

Es necesario que la Presidencia de Consejo de Ministros, asigne presupuesto para cubrir plazas de CAS La PCM, debería asignar un plan de difusión y asistencia técnica a todos los Servidores Públicos, a fin de que estén informados sobre la normativa Servir y así evitar conflictos sociales, entre otros a fin de evitar actos de corrupción.



## VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Rodriguez y Sendín.(2009). Acto Administrativo Procedimiento Administrativo y Revisión de la Actuación Administrativa, Derecho Administrativo Español. Tomo II, recuperado de [www. Netbiblo.com](http://www.Netbiblo.com).

López Torralba Victoria. (2005). Revista Jurídica sobre Breve estudio en torno al Procedimiento Administrativo Sancionador y sus garantías. Revista Jurídica de Madrid N°22-1 setiembre 2005.

Cordero, Cristian, Revista Derecho y Humanidades (2010). el Castigo en el Derecho Administrativo, Recuperado de la Web: [www.derechoyhumanidades.uchile.cl](http://www.derechoyhumanidades.uchile.cl).

Servir, Herramienta del Perú que crece, Recuperado de Web: [www.inst.servir.gob.pe](http://www.inst.servir.gob.pe)

Rebollo Puig, Manuel.(2005). en su artículo Panorama del derecho administrativo sancionador en España, Estud. Socio-Juríd vol.7 no.1 Bogotá Jan./June 2005.

Rebolly, Manuel. (2005) Panorama del derecho administrativo en España, Revista Estudios Socio Jurídico Universidad del Rosario, Colombia, Pag.31 y 32.

Gissela Morales Nuño.(2014). Los Principios de Derecho Penal Aplicados al Derecho Disciplinario, Página 2

Gissela Morales Nuño (2014). Los Principios de Derecho Penal Aplicados al Derecho Disciplinario, Página 4

Schachtebeck, Maria (2007). Proceso Sancionar en Chile, RIMV N° 22/2007, Chile, Pag. 32.

Dr. Freddy Vicente Montes (2015). Potestad Sancionadora y Procedimiento Administrativo Sancionador, recuperado por: [http://www.cal.org.pe/pdf/diplomados/potestad\\_sanci.pdf](http://www.cal.org.pe/pdf/diplomados/potestad_sanci.pdf) - diapositivas.

Servir (2015), Informe Técnico N°409-2015-SERVIR/GPGSC, con fecha 02 de junio del 2015.

Dra. Rosario Acevedo Kenchau (2013). Procedimiento Sancionador y Disciplinario, diapositivas recuperadas de la web; <http://www.cal.org.pe/pdf/diplomados/12procedimiento.pdf>

Gordillo, Ricardo (2014), Blog de Apuntes Sobre Derecho Administrativo, recuperado de la Web: <https://ricardoayalagordillo.wordpress.com/regimen-disciplinario-y-procedimiento-sancionador-en-la-ley-de-servicio-civil>.

López Torralba (2005), Breve estudio entorno al Procedimiento Administrativo Sancionador y sus garantías, recuperado de la Web: [www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM\\_Revista\\_FP&cid=1142309439060&esArticulo=true&idRevistaElegida=1142309333811&pagename=RevistaJuridica/Page/home\\_RJU&seccion=1109168469736](http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM_Revista_FP&cid=1142309439060&esArticulo=true&idRevistaElegida=1142309333811&pagename=RevistaJuridica/Page/home_RJU&seccion=1109168469736), Estudios N°22-01 Setiembre 2005, Madrid.

NIETO, Alejandro. "Derecho Administrativo Sancionador". Madrid: Editorial Tecno. 2008. pp.91 y 201.

Acevedo R., Artículo recuperado de la Web: [www.cal.org.pe](http://www.cal.org.pe).

ESCOLA, Héctor. Compendio de Derecho Administrativo. Tomo I. Buenos Aires, Argentina: Editorial Desalma. 1984, p. 207.

Danós, Jorge, Notas acerca de la potestad sancionadora de la administración pública. En: Ius et Veritas N 10. Lima: Revista editada por estudiantes de derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú. 1995. p. 150.

El Procedimiento Administrativo. Concepto y principios generales, Publicado en la Revista la Defensa del Usuario y del Administrado, recuperado de la Web: [www.gordillo.com/pdf\\_tomo2/capitulo9.pdf](http://www.gordillo.com/pdf_tomo2/capitulo9.pdf).

Tirado, Richard, (2014). Nuevos Rubros del Procedimiento Administrativo Sancionador: la reforma del procedimiento sancionador del OEFA a la luz de la Ley N°30011, publicado en la Revista Circulo de Derecho Administrativo por la Universidad PUCP, pág. 504

ROMÁN Cristian. (2010). El Derecho Administrativo Sancionador En Chile, investigación Publicada por la Revista de Derecho de la Universidad de Motevideo.

Vega Jancarlos (2015) El principio de causalidad del procedimiento administrativo sancionador frente a actos de reorganización societaria, Revista de Actualidad de Procedimiento Administrativo, SELECTEDWORKS, Perú 2015.

Quintero y Paéz (2015), La Potestad Sancionadora de la Administración en el Ámbito Contractual: Los Casos de Perú y Colombia, Derecho & Sociedad 44 Junio 2015/ISSN2079-3634, PAG.320

TIRADO (2014), Nuevos rumbos del Procedimiento Administrativo Sancionador: la Reforma del Procedimiento Sancionador del OEFA a la luz de la Ley N° 3001, revista Círculo de Derecho Administrativo,

Pag.541.

Gómez (2012), El derecho a ser informado de la acusación y los cambios introducidos por la Administración en el Procedimiento Administrativo Sancionador, "Círculo de Derecho Administrativo" de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Nieto Alejandro (2008), Derecho Administrativo Sancionador (4ª ED), Párrafo obtenido del resumen del libro.

González Jesús, Garantías Frente a La Potestad Sancionadora de la Administración, recuperado de la web: [www.biblio.juridicas.unam.mx](http://www.biblio.juridicas.unam.mx). Pág. 251.

EUSEDA RONALD, Teoría e La Sanción Administrativa, Centro de Documentación Judicial 2015, recuperado de: [www.jurisprudencia.gob.sv](http://www.jurisprudencia.gob.sv).

NIETO, Alejandro. (2010). Derecho Administrativo Sancionador, Madrid: Editorial Tecno. 2008. pp. 201.

DANÓS, Jorge. (2012). "Notas acerca de la potestad sancionadora de la administración pública". En: *Ius et Veritas* N 10. Lima: Revista editada por estudiantes de derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú. 1995. p. 150.

TIRADO Richard, Nuevos rubros del procedimiento administrativo sancionador: la reforma del procedimiento sancionador del OEFA a la luz de la Ley N°30011, publicado en la revista círculo de derecho administrativo por la universidad PUCP, pag504.

Ricardo P. Ayala Gordillo (2014), Régimen Disciplinario Y Procedimiento Sancionador En La Ley De Servicio Civil, revista "El Diario".

Referencia de la Web Oficial del Servir, [www.inst.servir.gob.pe](http://www.inst.servir.gob.pe).

Salazar, Ricardo (2013), Fundamentos para el Procedimiento Administrativo Disciplinario, recuperado de <http://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/I-Convenci%C3%B3n-Macro-DR.-RICARDO-SALAZAR-Responsabilida-administrativa.pdf>.

Resolución N°101-2015-SERVIR/GPGSC, de fecha 20 de marzo del 2015. Lima.

Directiva N°001-2015-GR.LAMB, Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador en el Gobierno Regional Lambayeque, Chiclayo 2015.

Decreto Supremo N°040-2014-PCM, Reglamento General de la Ley N°30057, ley del Servicio Civil, publicado el 14 de junio del 2014.

Diccionario panhispánico de dudas- 2005.Real Academia Española- recuperado de la web: <http://lema.rae.es/dpd>

Diccionario de la lengua española- Edición del Tricentenario, recuperado de la web: [www.rae.es](http://www.rae.es).

Enciclopedia web jurídica 2014, recuperado de: [www.enciclopedia-juridica.biz14.com](http://www.enciclopedia-juridica.biz14.com)

Alhama, R., Belamaric, F., Arrastía, F., & Cuevas, R. (2001) Glosario de términos de administración. Madrid, España.

Ayala, J. (1997). Delegación. Recuperado <http://www.econ.uba.ar/www/departamentos/administracion/plan97/personal/ayala/Ayala/Textos/DELEGACION%202.doc>

Almeida, M. (2000). La Administración una herramienta para los líderes del futuro (1era ed.), 3-6, Ecuador, Edit. Gráficas Ortega, Recuperado de <http://www.monografias.com>

Ávila, R. B (1992). Introducción a la metodología de la Investigación – La Tesis Profesional. Lima, Perú.

- Araujo, M., Leal, M. (2007). "Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas". Trujillo, Venezuela.
- Basadre, J. (1994). Reflexiones sobre la Universidad en la Segunda Mitad del Siglo XX (2da ed.). Perú: Editorial Monterrico.
- Bravo, L. (2000). La Organización administrativa y la influencia en el servicio al cliente (Estudiantes) Recuperado de <http://www.monografias.com>
- Cabanillas, N. S. (2009). Gestión y Evaluación del Desempeño de los Recursos Humanos en la empresa de Transportes Días S. A. (tesis de Pregrado). Escuela de Postgrado UNC, Cajamarca, Perú.
- Carrillo, A. (2007), Desempeño laboral: factores socioeconómicos que influyen en la calidad de atención, departamento de emergencia – Hospital Regional de Cajamarca (tesis de Posgrado), Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú.
- Chiavenato, I. (1995). Administración de Recursos Humanos. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano (3ra ed.). México: McGraw-Hill
- Comisión Nacional por la Segunda Reforma Universitaria (2002). Diagnóstico de la Universidad Peruana: Razones para una nueva reforma universitaria. Recuperado de <http://www4.congreso.gob.pe/congresista/2001/liberico/universidad-final.pdf>
- Dávila, L. (2001). Teorías organizacionales y administración (2da ed.). Bogotá, Colombia: McGraw Hill.
- Díaz, A. (2006). Entendiendo a tu Estado: Sistemas Funcionales y Administrativos. Recuperado de <http://blog.pucp.edu.pe/item/161886/entendiendo-a-tu-estado-sistemas-funcionales-y-administrativos>

- Club de Ensayos (2012). Desempeño Laboral. Recuperado de <http://clubensayos.com/Temas-Variados/Desempe%C3%B1o-Laboral/229721.html>
- Buenas Tareas (2011). Definición de Gestión Pública. Recuperado de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Definici%C3%B3n-De-Gesti%C3%B3n-P%C3%ABlica/1645711.html>
- Espinoza, H. (2006). Teoría de la Contingencia. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos34/teoria-contingencia/teoria-contingencia.shtml#ixzz32xIDSGOM>
- El comercio, D. (22 de abril de 2015). El comercio. Recuperado de <http://http://www.elcomercio.pe/economia/peru/necesario-revisado-salida-supermercados-noticia>
- Flores, & Garrido, (2011). Administración Educativa y su Relación con el desempeño laboral de los docentes en la Institución Educativa 82952 “Divino Maestro San Marcos 2011” (tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Flores, (2001). Evaluación del Desempeño al Personal del Departamento de Bienes y Materia de la Dirección General Sectorial de Salud del Estado Lara (tesis de Postgrado). Universidad Autónoma Metropolitana, México, México.
- Gastelo, D. (2007). La importancia de la capacitación. Recuperado de <http://www.universidadperu.com/articulo-la-capacitacion-universidad-peru.php>
- Gordon, J. (1997). Comportamiento organizacional (5ta ed.). México, México: Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana
- Guzman, C. (15 de abril de 2015). Relevancia doctrinaria y práctica sobre Derecho Público, Administración Pública, Ciencia Política y Economía: Elementos Esenciales de la Organización Administrativa. Recuperado de <http://blog.pucp.edu.pe/item/17039/elementos-esenciales-de-la-organizacion-administrativa>.
- Hans de Wit, I. C. (2005). Educación Superior en América Latina la Dimensión Internacional. Bogotá, Colombia: Mayol Ediciones S.A.

- Haar, J. (2010). El triste estado de las Universidades en América Latina. Mba & educación Ejecutiva. Recuperado de <http://mba.americaeconomia.com/articulos/columnas/el-triste-estado-de-las-universidades-de-america-latina>
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. A. (1976). Administración en las Organizaciones. México: McGraw-Hill.
- Lozano, A. (2000). La Eficiencia del Sistema de Abastecimiento y su Relación con la Eficacia del Sistema Administrativo de la Universidad Nacional de Cajamarca: 1997-1998 (tesis de Postgrado) Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú.
- Levin, M. (2007). Teorías Modernas de la Administración (2da ed.). Recuperado de <http://teoriasdelaorganizacion.blogspot.com/2007/07/Teoras-modernas-de-la-administracin-2da.html>
- Mabres, A. (1994). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (Decreto Supremo N° 004-2013-PCM), Perú: Diario el Peruano. Publicado el 09 de enero de 2013
- Martínez, L. (2000). Administración de Recursos Humanos. Recuperado de [http://www.ucapanama.org/ovasrrhh/administracion\\_recurso\\_human\\_o.pdf](http://www.ucapanama.org/ovasrrhh/administracion_recurso_human_o.pdf)
- McLauchlan, P. (1992). Problemas y perspectivas de las universidades peruanas. Recuperado de <http://www.grade.org.pe/publicaciones/detalle/45>
- Morillo (2010), Valoración del Sistema de Control interno y su contribución en la gestión Administrativa de la Universidad Nacional de Cajamarca: Periodo del 2010 al 2012 (tesis de postgrado). Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú.
- Ojeda, F. (2006). Diccionario de Administración de Empresas. Buenos Aires, Argentina: Editorial Claridad S.A.
- Piña, L. (1993). Evaluación del desempeño de la Fuerza Armada Policial Estado Lara. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos93/evaluacion-del-desempeno->



fuerza-armada-policial-estado-lara/evaluacion-del-desempeno-  
fuerza-armada-policial-estado-lara.shtml

Plan estratégico Institucional 2011 al 2015. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú.

Q S World University Rankings. (19 de setiembre de 2014). Nuficc Neso Latinoamérica. Recuperado de <https://www.nesolatinoamerica.org/noticias/2014>

Quisbert, E. (2003). La Administración Pública. Recuperado de <http://jorgemachicado.blogspot.com/2012/03/adpu.html>

Reyes, A. (1987). Administración de empresas (2da ed.). México, México: Editorial Limusa.

Ramió, C. & Ballart, X. (1993). Lecturas de Teoría de la Organización. 150(2). Ministerio para las Administraciones Públicas, Madrid, España.

Romero, F. & Urdaneta, E. (04 de setiembre de 2009). Desempeño Laboral y Calidad de Servicio del Personal Administrativo en las Universidades Privadas. Recuperado de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/617/1569>

Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional (10ª ed). México: Pearson Educación. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/la-motivacion-en-el-trabajo/>

Sisto, V. (2000). Teoría organizacional postmoderna y la Gestación del Sujeto Postmoderno. Santiago de Chile, Chile.

Stonner, J., Freeman R. y Gilbert D. (1997). Administración. México, México: Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana S.A Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/la-motivacion-en-la-empresa/>

Torres, (2002). Evaluación del Desempeño del Personal que labora en el Departamento de Recursos Humanos de la Fundación Arco Iris ubicada en Barquisimeto. Estado Lara, Venezuela.

## **ANEXOS**

### **Instrumentos**

**CUESTIONARIO APLICADO PARA DETERMINAR EL NIVEL DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y DESEMPEÑO DE FUNCIONES DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD EJECUTORA DE SALUD, SAN IGNACIO.**

Estimados trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio:

El siguiente cuestionario tiene como finalidad obtener información sobre la percepción que usted tiene sobre el proceso administrativo y desempeño de funciones. Este trabajo de investigación es uno de los requisitos para optar el Grado de Magister en Gestión Pública, en la Universidad César Vallejo.

- Cada una de las preguntas tiene 4 alternativas de respuestas. Seleccione solo una marcando una **X** de acuerdo a su opinión.

NºItem	FALTAS Y SANCIONES	1	2	3	4
1	Conocen la Ley Servir	X			
2	Está de acuerdo con la aplicación de la Ley Servir en el GRL.	X			
3	Considera usted qué los Funcionarios o administrativos que infringen la Ley Servir se les establezca una sanción severa.	X			
4	Conoce sobre el Procedimiento Administrativo Disciplinario.	X			
5	Basándose en la Ley servir está de acuerdo con la Sanciones establecidas en dicha Ley para los que infringen la norma.	X			
6	Usualmente ha faltado sin justificación a su Centro de Trabajo.		X		
7	Frecuentemente ha sido amonestado verbalmente.		X		
8	Ha incurrido en actos de desobediencia dentro de la Sede.		X		
9	Usted alguna vez ha incumplido injustificadamente el horario de jornada laboral.		X		
10	Con frecuencia se ausenta de centro laboral.		X		
11	Ha sido sancionado alguna vez.		X		
12	Lo han suspendido durante el año 2015, hasta la fecha.		X		
13	Cumple con el horario de trabajo.	X			
14	Lo han amonestado por escrito reiteradas veces.		X		
15	Se está aplicando adecuadamente el proceso sancionador en la Sede de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio.	X			
16	Conoce de servidores que les han instaurado Proceso Disciplinario en los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio.	X			
17	Los actos de corrupción se dan por la falta motivación económica.	X			
18	Las faltas muy graves pueden conducir a la separación del servicio y al despido disciplinario.	X			

19	El incumplimiento del deber con respecto a la Constitución y al Estatuto de Autonomía en el ejercicio de la función pública.	X			
20	Ha sido denunciado por delitos contra la Administración Pública		X		

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4
Proceso administrativo	Normas y Procedimientos	<p>Los servidores públicos deben conocer lo estipulado en Ley servir, para no incurrirán en cometer faltas.</p> <p>El 80% de la población desconoce de los procedimientos administrativos estipulados en la Ley.</p> <p>Si el servidor público muestra interés por sus funciones se incrementara el bono por gratificaciones.</p> <p>Se recompensará al servidor público por su desempeño a través de las Gratificaciones.</p> <p>Los servidores jubilados cobraran mensualmente el monto mayor al estipulado ahora.</p>				
	Faltas	<p>Conoce la Ley Servir</p> <p>Está de acuerdo con la aplicación de la Ley Servir.</p> <p>Considera usted que los Funcionarios o administrativos que infringen la Ley Servir se les establezca una sanción severa. Conoce sobre el Procedimiento Administrativo Disciplinario</p> <p>Basándose en la Ley servir está de acuerdo con la Sanciones establecidas en dicha Ley para los que infringen la norma.</p>				
	Sanciones	<p>Lo han amonestado por escrito reiteradas veces.</p> <p>Lo han suspendido durante el año 2016, hasta la fecha.</p> <p>Ha sido denunciado por delitos contra la Administración Pública. Usualmente ha faltado sin justificación a su Centro de Trabajo. Frecuentemente ha sido amonestado verbalmente.</p> <p>Ha incurrido en actos de</p>				

		<p>desobediencia dentro de la Sede.</p> <p>Usted alguna vez ha incumplido injustificadamente el horario de jornada laboral. Con frecuencia se ausenta de centro laboral.</p>				
DESEMPEÑO DE PERSONAS	Desempeño de tarea	<p>Completa las tareas</p> <p>Calidad del trabajo</p>	ALTO			
	Desempeño contextual	<p>Tarea extra</p> <p>Cooperación y ayuda a los demás</p>	MEDIO			
	Desempeño adaptativo	<p>Generación de nuevas ideas</p> <p>Actuación adecuada</p>	BAJO			
	Comportamiento laboral contra productivo	<p>Realización inadecuada de las tareas.</p> <p>Accidentes, insultos y chismes sobre compañeros de trabajo</p>				
	Motivación	<p>Se estimula los actos positivos que se dan dentro y fuera de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio.</p> <p>Se siente motivado para cumplir con las acciones de trabajo que le demanda su institución</p> <p>¿Te involucras en el desarrollo del trabajo sin tener en cuenta la remuneración percibida.</p> <p>La remuneración que percibe, es un condicionante para desarrollar y motivar su trabajo?</p> <p>Se valora el trabajo desarrollado dentro de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio.</p>				
	Eficacia	<p>Concretiza sus metas de trabajo según lo planificado.</p> <p>Informa oportunamente de las acciones desarrolladas de los</p>				

		<p>trabajadores dentro de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio.</p> <p>Crea un clima favorable durante el desarrollo de su trabajo</p> <p>Propicia la participación activa todos los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio.</p> <p>Prioriza su trabajo en función a las políticas.</p>				
	Efectividad	<p>Desarrolla su trabajo en función del tiempo programado</p> <p>Distribuyen adecuadamente los recursos que se le asignan a su área de trabajo</p> <p>¿Utiliza de manera racional los medios y materiales que le asignan a los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio.</p> <p>El desarrollo de su trabajo está organizado en función del tiempo programado?</p> <p>Ejecuta el trabajo a su cargo en función a las necesidades de sus beneficiarios</p>				
	Eficiencia	<p>Su trabajo es desarrollado a cabalidad y en el tiempo programado?</p> <p>Su trabajo desarrollado cumple con las normas establecidas por la de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio</p> <p>Coordina el desarrollo de su trabajo con el resto de trabajadores de la de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio.</p> <p>Se esmera por alcanzar el desarrollo de sus tareas asignadas?</p> <p>¿Identifica las situaciones problemáticas y la soluciona a tiempo?</p>				

Fuente: Elaborada por la autora



**Ficha técnica baremo proceso administrativo**

- Nivel Regular (4 – 42 puntos)
- Nivel Bueno (43 – 80 puntos)
- Nivel Óptimo (81 – 112 puntos)

**Ficha técnica baremo proceso administrativo**

- Nivel Bajo (4 – 42 puntos)
- Nivel Medio (43 – 80 puntos)
- Nivel Alto (81 – 112 puntos)

## JUICIO DE EXPERTOS

### I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres: LUIS MONTENEGRO CAMACHO

1.2. Grado académico: Doctor

1.3. Documento de identidad: 16672474

1.4. Centro de labores:

Universidad Cesar Vallejo  
Universidad Señor se Sipàn  
I.S.P.P. Sagrado Corazón de Jesús

1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: Cuestionario

Título de la Investigación: PROCESO ADMINISTRATIVO Y DESEMPEÑO DE FUNCIONES DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD EJECUTORA DE SALUD, SAN IGNACIO

1.6. Autor del instrumento: **Bach. GONZALES FERNANDEZ MARA LISSETI**

En este contexto ha sido considerada como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:


MB	: Muy Bueno	(4)
B	: Bueno	(3)
R	: Regular	(2)
D	: Deficiente	(1)

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	X			
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		MB			

### **III.OPINIÒN DE APLICABILIDAD**

El instrumento puede ser aplicado tal como esta elaborado



---

**Dr. LUIS MONTENEGRO CAMACHO**

**DNI:16672474**

### III. DATOS GENERALES

3.1. Apellidos y nombres: ALARCON DIAZ ORLANDO

3.2. Grado académico: Doctor

3.3. Documento de identidad: 16427321

3.4. Centro de labores:

Universidad Cesar Vallejo

Colegio Nacional de "San José" de Chiclayo

3.5. Denominación del instrumento motivo de validación: Cuestionario

3.6. Título de la Investigación: PROCESO ADMINISTRATIVO Y DESEMPEÑO DE FUNCIONES DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD EJECUTORA DE SALUD, SAN IGNACIO

3.7. Autor del instrumento: GONZALES FERNANDEZ MARA LISSETI

En este contexto ha sido considerada como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B : Bueno (3)

R : Regular (2)

D : Deficiente (1)

#### IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	X			
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		MB			

### **III.OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado



**Dr. ORLANDO ALARCON DIAZ**

**DNI 16427321**

## Matriz de consistencia

Correlación de las variables de estudio proceso administrativo y desempeño de funciones

Correlaciones		Gestión Institucional	Responsabilidad Social
Gestión Institucional	Correlación de Pearson	1	,631**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	75	75
Responsabilidad Social	Correlación de Pearson	,631**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	75	75

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

Resultados de confiabilidad instrumento proceso administrativo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	28

Resultados de confiabilidad instrumento desempeño de funciones

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos



	,890	28
--	------	----

PA 1	PA 2	PA 3	PA 4	PA 5	PA 6	PA 7	PA 8	PA 9	PA1 0	PA1 1	PA1 2	PA1 3	PA1 4	PA1 5	PA1 6	PA1 7	PA1 8	PA1 9	PA2 0	PA2 1	PA2 2	PA2 3	PA2 4	PA2 5	PA2 6	PA2 7	PA2 8
2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2
2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2
1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
3	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	3	1	1	3	2	1	2	1	2
2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	1
2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	1	2	2	1	1	1	3	2	2	2	2
1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2
2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2
2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2
1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	1	2	2	1
2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	1
2	2	2	2	2	3	3	1	1	3	1	2	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	3
2	3	1	3	3	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	2
1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
2	1	1	2	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	3	1
2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1
2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1
2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2
1	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	1	3
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
3	1	3	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	3	3	1	1	2	1	2	1	2
1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	2	1
2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2
2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2

1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
3	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	3	1	1	3	2	1	2	1	2
2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	1
2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	1	2	2	1	1	1	3	2	2	2	2
1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2
2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	3	1	2	2	1	2	1	1	2
2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2
1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	1	2	2	1
2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	3	1
2	2	2	2	2	3	3	1	1	3	1	2	1	1	1	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	1	3
2	3	1	3	3	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	2
2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2
2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2
1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
3	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	3	1	1	3	2	1	2	1	2
2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	1
2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	1	2	2	1	1	1	3	2	2	2	2
1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2
2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	3	1	2	2	1	2	1	1	2
2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2
1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	1	2	2	1
2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	3	1

2	2	2	2	2	3	3	1	1	3	1	2	1	1	1	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	1	3
2	3	1	3	3	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	2
2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2
2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2
1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
3	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	3	1	1	3	2	1	2	1	2
2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	1
2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	1	2	2	1	1	1	3	2	2	2	2
1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2
2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2
2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2
1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	1	2	2	1
2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	1
2	2	2	2	2	3	3	1	1	3	1	2	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	3
2	3	1	3	3	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	2
1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
2	1	1	2	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	3	1

## BASE CUESTIONARIO DESEMPEÑO DE FUNCIONES


DF	DF	DF	DF	DF	DF	DF	DF	DF	DF1	DF1	DF1	DF1	DF1	DF1	DF1	DF1	DF1	DF1	DF2	DF2	DF2	DF2	DF2	DF2	DF2	DF2	DF2
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8
1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1
2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2
1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1

2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2
1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	1	1
2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	2	1	2	2	2
1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1
1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2
1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1
2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2
1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2
3	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	1
2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	3	2	2	2
2	2	2	2	3	3	1	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	1	1	3	1	2	1	2	2	2
3	1	3	3	1	2	1	2	2	1	1	1	2	3	1	3	3	1	2	1	2	2	1	1	1	2	3	1
1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2
1	1	2	2	1	2	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	3	1	2	1	2	2	1	1
2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2
1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1
2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	3	2	2	2
1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2
1	3	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	1	3	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	1	3
1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1
1	1	1	3	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2
2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2
3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
1	2	2	1	2	2	3	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1
1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	1	3

3	3	2	2	1	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	3	3	1	1	1	1	3	2	2	2
2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1
1	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1
3	1	1	3	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2
3	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	3	3	2	1	1	3	3	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	3	1	3	1	2	1	2	2
3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3	1	3
3	4	3	3	4	4	2	2	2	2	2	3	3	1	1	3	1	2	1	1	2	2	2	2	3	3	1	1
2	3	3	3	4	1	2	3	1	3	3	1	2	1	2	2	1	1	1	1	3	1	3	3	1	2	1	2
2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1
1	1	1	3	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2
2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2
3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
1	2	2	1	2	2	3	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	3	2	1	2	1
1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	1	3
3	3	2	2	1	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	3	3	1	1	1	1	3	2	2	2
2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1
1	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1
3	1	1	3	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2
3	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	2	1	1	3	3	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	3	1	3	1	2	1	2	2
3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3	1	3
3	4	3	3	4	4	2	2	2	2	2	3	3	1	1	3	1	2	1	1	2	2	2	2	3	3	1	1
2	3	3	3	4	1	2	3	1	3	3	1	2	1	2	2	1	1	1	1	3	1	3	3	1	2	1	2
1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1
2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2

1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2
1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	1	1
2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	2	1	2	2	2
1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1
1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2
1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1
2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2
1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2
3	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	1
2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	3	2	2	2
2	2	2	2	3	3	1	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	1	1	3	1	2	1	2	2	2
3	1	3	3	1	2	1	2	2	1	1	1	2	3	1	3	3	1	2	1	2	2	1	1	1	2	3	1
1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2
1	1	2	2	1	2	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	3	1	2	1	2	2	1	1

# Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b> <b>UCV</b>	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 07
		Fecha : 31-03-2017
		Página : 1 de 2

Yo Mara Lisseth Gonzales Fernandez identificado con DNI N° 41088961, egresado de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado " Proceso Administrativo y desempeño de funcionarios de los Trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Fernando " en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

   
 FIRMA

DNI: 41088961

FECHA: ....., de ..... del 201...

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



## Acta de aprobación de tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



ESCUELA DE  
POST GRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Daysi Soledad Alarcón Díaz, Asesora del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisora de la tesis del estudiante, **Br. Gonzales Fernández Mara Lisseti**, titulada: Proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San Ignacio., constato que la misma tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 4 de Agosto de 2018

Dr. Daysi Soledad Alarcón Díaz  
DNI: 41073751

CAMPUS CHICLAYO  
Carretera Pimentel km. 3.5.



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
E. DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**GONZALES FERNÁNDEZ MARA LISSETI**

INFORME TÍTULADO:

**PROCESO ADMINISTRATIVO Y DESEMPEÑO DE FUNCIONES DE LOS TRABAJADORES DE LA  
UNIDAD EJECUTORA DE SALUD, SAN IGNACIO.**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**MAESTRA EN GESTION PÚBLICA**

SUSTENTADO EN FECHA: 11 DE AGOSTO DEL 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBAR POR UNANIMIDAD



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN